



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores
contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública
recaudadora de tributos durante el periodo 2016.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Luis Alejandro Badoino Córdova.

ASESOR:

Dra. Karen Alfaro Mendives.

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano.

PERÚ - 2017

Página de Jurados

Dra. Gliria Méndez Ilizarbe.

Presidente

Mgtr. Eliana Castañeda Núñez.

Secretaria

Dra. Karen Alfaro Mendives.

Vocal

Dedicatoria

A mis padres, por su lucha constante desde que abrí los ojos a este mundo; a mi amada esposa, por su apoyo y compañía en el camino diario; y a mis amados hijos, por darle equilibrio, sentido y motivación a cada paso que doy.

Agradecimientos

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en especial a la Dra. Karen Alfaro Mendives por la contribución y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

A mi estimado amigo David Montes Iturrizaga; por su tiempo, consejería y apoyo incondicional en el planteamiento y culminación de la presente investigación. Gracias totales.

Declaración jurada

Yo, Luis Alejandro Badoino Córdova, estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09851639, con la tesis titulada “Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, setiembre de 2016

.....
Luis Alejandro Badoino Córdova
DNI N° 09851639

Presentación

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración y sustentación de la Tesis de Maestría en Gestión Pública; presento a ustedes el trabajo de investigación denominado: “Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016”.

Dicha investigación consta de 8 capítulos. En el capítulo I se expone el planteamiento del problema. En el capítulo II se expone el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a la variable en estudio. En el capítulo III se ha desarrollado la metodología de la investigación. El capítulo IV está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Luego de ello, en el capítulo V, se exponen las conclusiones determinadas. Asimismo, en el capítulo VI se plantean recomendaciones a las que se llegó luego del procesamiento de la información. Finalmente, los capítulos VII y VIII contienen la bibliografía consultada y los Anexos como complemento a la investigación, respectivamente.

Espero que mi investigación, señores miembros del jurado, cumpla con los estándares de calidad requeridos y se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y, por tal motivo, obtenga su aprobación.

El autor.

Tabla de contenidos.

| | |
|---|-----------|
| Página del Jurado | ii |
| Dedicatoria | iii |
| Agradecimiento | iv |
| Declaratoria de autenticidad | v |
| Presentación | vi |
| Tabla de contenidos | vii |
| Resumen | xi |
| Abstract | xiii |
| | |
| I. Introducción | 14 |
| 1.1. Antecedentes | 15 |
| 1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística | 20 |
| 1.3. Justificación | 28 |
| 1.4. Realidad problemática | 30 |
| 1.5. Objetivos | 34 |
| | |
| II. Marco Metodológico | 36 |
| 2.1. Variables | 37 |
| 2.2. Operacionalización de variables | 38 |
| 2.3. Metodología | 39 |
| 2.4. Tipos de estudio | 39 |

| | |
|--|----|
| 2.5. Diseño | 39 |
| 2.6. Población, muestra y muestreo | 40 |
| 2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 41 |
| 2.8. Métodos de análisis de datos | 45 |
| | |
| III. Resultados | 46 |
| | |
| IV. Discusión | 65 |
| | |
| V. Conclusiones | 71 |
| | |
| VI. Recomendaciones | 74 |
| | |
| VII. Referencias Bibliográficas | 77 |
| | |
| Apéndices | 80 |
| | |
| Apéndice A: Artículo Científico | 81 |
| Apéndice B: Matriz de consistencia | 92 |
| Apéndice C: Instrumento | 93 |
| Apéndice D: Prueba de confiabilidad | 94 |
| Apéndice E: Matriz de datos | 96 |
| Apéndice F: Formatos de validación del instrumento | 99 |

Lista de tablas.

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral | 38 |
| Tabla 2. Población de Trabajadores de la División Control Masivo | 40 |
| Tabla 3. Validez del Instrumento. | 44 |
| Tabla 4. Estadístico de Fiabilidad. | 45 |
| Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral. | 47 |
| Tabla 6. Niveles de satisfacción laboral con relación al puesto de trabajo. | 49 |
| Tabla 7. Niveles de satisfacción laboral con relación a su realización personal | 51 |
| Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral con relación a oportunidades de desarrollo. | 53 |
| Tabla 9. Niveles de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre | 55 |
| Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral | 57 |
| Tabla 11. Niveles de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo | 59 |
| Tabla 12. Niveles de satisfacción laboral con relación a las recompensas extrínsecas. | 61 |
| Tabla 13. Niveles de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción. | 63 |

Lista de figuras.

| | |
|--|----|
| Figura 1. Niveles de satisfacción laboral. | 48 |
| Figura 2. Niveles de satisfacción laboral con relación al puesto de trabajo. | 50 |
| Figura 3. Niveles de satisfacción laboral con relación a su realización personal | 52 |
| Figura 4. Niveles de satisfacción laboral con relación a oportunidades de desarrollo. | 54 |
| Figura 5. Niveles de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre | 56 |
| Figura 6. Niveles de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral | 58 |
| Figura 7. Niveles de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo | 60 |
| Figura 8. Niveles de satisfacción laboral con relación a las recompensas extrínsecas. | 62 |
| Figura 9. Niveles de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción. | 64 |

Resumen

El trabajo de investigación denominado: “Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016”, presentó como objetivo general determinar cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016, de acuerdo a la propia opinión de los mismos Agentes Fiscalizadores.

Esta investigación es de tipo básico o puro, de nivel descriptivo simple y diseño no experimental, y de enfoque cuantitativo. La recolección de los datos para el análisis se realizó mediante la técnica de la encuesta, la cual se desarrolló en base a una población de 51 agentes fiscalizadores de la División de Control Masivo de la entidad pública recaudadora de tributos. Dicha encuesta estuvo conformada por un cuestionario de preguntas cerradas graduado en escala de Likert, la cual fue validada mediante el juicio de expertos y sometida a una prueba de confiabilidad. Como herramientas informáticas para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el software SPSS versión 23, y la hoja de cálculo Excel.

Luego del análisis de la información, se puede afirmar que, a escala global, existe un nivel moderado de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores, sopesado por la insatisfacción que produce la carencia de objetivos claros en la división, baja o escasa posibilidad de actualización y/o perfeccionamiento profesional, así como la nula posibilidad de promociones o ascensos; existiendo altos índices de satisfacción en las buenas relaciones con los compañeros y superiores, la alta valoración del trabajo por parte de la familia y el

entorno social, encontrar motivador el trabajo que realizan, además de sentir que el trabajo es el adecuado para ellos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo, relaciones sociales, recompensas extrínsecas, oportunidades de promoción.

Abstract

The research work entitled: "Job satisfaction of the tax collector agents hired under law 1057, in a tax collector public entity, during the period 2016", presented as a general objective: determine the level of job satisfaction of the tax collector agents hired under law 1057, in a tax collector public entity during the period 2016, according to the own perception of the same tax collector agents.

This research is basic or pure type, simple descriptive level, and non-experimental design, and quantitative approach. Data collection for the analysis was performed using the survey technique, which was developed on the basis of a population of 51 tax collector agents. The survey consisted of a questionnaire of closed questions, graduated in Likert scale, which was validated by expert judgment and subjected to a reliability test. As tools for processing data, the SPSS software (version 23), and Excel spreadsheet were used.

The results indicate that, on a global scale, there is a moderate level of job satisfaction of the collector agents, mostly by the lack of clear objectives in the division; low or no possibility of upgrading or professional development as well as the null possibility of promotions. On the other hand, there are high rates of satisfaction in good relationship with colleagues and superiors, and high valuation of work by the family and social environment.

Keywords: Job satisfaction, Job design, personal fulfillment, development opportunities, social relationships, extrinsic rewards, promotion opportunities.

I. Introducción

1.1 Antecedentes.

1.1.1 Antecedentes nacionales.

Picón (2015), realizó un estudio en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo denominado: *“Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito – Oficina Principal – Chiclayo. Periodo Junio – Julio 2014”* la cual tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora adecuada para el nivel de satisfacción laboral de dichos empleados.

El tipo de estudio fue mixto, siendo un estudio cualitativo, debido a que se han utilizado entrevistas exploratorias, y también cuantitativo, porque se ejecutó una encuesta estructurada que permitió cuantificar cada dimensión a diagnosticar. El diseño del estudio es descriptivo. Se aplicó un cuestionario realizado bajo la Escala SL – SPC (Palma, 2004) al total de la población de dicho banco siendo 65 personas participantes.

Las conclusiones a la que llegó fueron: La Satisfacción Laboral de los trabajadores se sitúa en un nivel alto con una inclinación a ser regular. La dimensión Significación de Tareas de los colaboradores se encuentra en un nivel alto. La dimensión Condiciones de Trabajo se encuentra también en un nivel alto. La dimensión Reconocimiento Personal y/o Social se encuentra en un nivel alto con propensión a ser regular. Finalmente, la dimensión Beneficios Económicos de los empleados se encuentra en un nivel medio y con tendencia a ser vista como alta.

León (2011) elaboró una investigación en la Escuela de Posgrado de la Universidad

San Ignacio de Loyola, llamada: “*Satisfacción Laboral en docentes de primaria en Instituciones Inclusivas – Región Callao*”; el cual planteó la necesidad de conocer la satisfacción laboral de los mencionados docentes en las instituciones de los centros poblados de la Región Callao: Carmen de la Legua Reynoso, Callao Cercado, Ciudad del Pescador y Bellavista, siendo 20 Instituciones Educativas, segmentándolos según institución, edad y tiempo de servicio.

Se determinaron las siguientes conclusiones: a) Las condiciones físicas y/o materiales de los colegios reflejan satisfacción parcial. b) Los salarios que perciben son vistos con regular satisfacción e inclinación a la insatisfacción parcial ya que no cubren sus necesidades personales y de formación profesional. c) Sus relaciones sociales son vistas de regular satisfacción con propensión a una parcial insatisfacción, frente a las relaciones que tienen con otros miembros en la institución. d) La capacidad de desarrollo personal y profesional es percibida como de alta satisfacción, dado que dicen contar con las oportunidades y los medios para su desarrollo personal y pedagógico. e) Los educadores perciben como de regular satisfacción con tendencia a parcial insatisfacción a las políticas administrativas creadas en su institución. f) Según edad es clara la propensión de regular a parcial satisfacción y en los docentes con edad por encima de 40 años, la tendencia a parcial insatisfacción en las dimensiones de beneficios laborales, relaciones sociales y políticas administrativas. g) Por el ítem tiempo de servicio, ambos grupos poseen una tendencia de regular a parcial satisfacción, y con los docentes con 15 años de servicio, una tendencia a la insatisfacción parcial en los aspectos de beneficios laborales, relaciones sociales y políticas administrativas.

Gómez, Incio y O'Donnell (2011) en su investigación para la Escuela de Graduados de la Pontificia Universidad Católica del Perú titulada: *“Niveles de Satisfacción Laboral en Banca Comercial: Un caso de estudio”*; planteó la necesidad de saber cuáles son los niveles de satisfacción laboral en dicha empresa, un banco líder en su ramo en el Perú. La encuesta utilizada fue el modelo ESL de Anaya & Suárez (2004), para la medición de la satisfacción laboral. La investigación concluye que: con respecto al puesto, existen diferencias mayores de satisfacción laboral entre los puestos administrativos y los operativos, señalando que a más jerarquía, mayor es el nivel de satisfacción. Asimismo, no son determinantes las diferencias si los cargos son vistos desde sub-grupos de sexo. Finalmente, en relación con la edad, existen grandes diferencias a nivel de satisfacción laboral, encontrando que a mayor edad, mayor es el nivel de satisfacción laboral en la institución.

Alvarado y Llahtahuaccha (2014) en su trabajo denominado: *“Influencia del Régimen Laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en hospitales de ESSALUD – Chiclayo 2012”*, realizado en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; el objetivo fue describir cómo influyen los regímenes laborales N° 276, 728 y 1057, con el nivel de satisfacción de un grupo de enfermeras que trabajan en los hospitales de ESSALUD en Chiclayo, siendo una investigación de tipo cuantitativa, descriptiva, correlacional y de corte transversal. Se aplicó la encuesta a un total de 165 enfermeras, con un número proporcionalmente igual por cada régimen laboral, el instrumento que se adaptó y se utilizó fue la encuesta: Nivel de satisfacción, validada por Palma (2006), utilizándose una escala que va desde insatisfacción, medianamente satisfechas, satisfechas y muy satisfechas.

Los resultados fueron: a) De manera general, los mayores niveles de satisfacción son atribuidos a las enfermeras cuyo régimen laboral se enmarca dentro de los D.L. N° 276 y Ley N° 728. En el Régimen Laboral DL N° 1057 (CAS) el 61.8% de enfermeras perciben una mediana satisfacción. b) El régimen D.L. N° 276, tiene un 78.2% enmarcado en el nivel Muy Satisfecho, siendo los factores de influencia: Desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales y políticas administrativas. c) El régimen laboral Ley N° 728, tiene un 85.5% de personal que exhiben un nivel de Muy Satisfechas y los factores influyentes fueron: Desempeño de Tareas, desarrollo personal y beneficios laborales y/o remunerativos. d) Como contraparte, las enfermeras sujetas al régimen laboral D.L. N° 1057 (CAS), presentan un 61.8% de nivel de satisfacción de Medianamente Satisfechas, y un porcentaje importante de 36.4% de insatisfacción; siendo los aspectos más relevantes en esta parte: Beneficios laborales y/o Remunerativos y políticas administrativas, con menor influencia de los factores: Desarrollo personal y relación con la autoridad.

1.1.2 Antecedentes internacionales.

Arnedo y Castillo (2009), en su investigación realizada en el Programa de Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de Oriente, titulada: *“Satisfacción Laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del personal docente y de investigación de la universidad de oriente (IPSPUDO). Cumaná, Estado Sucre, año 2008.”*; el objetivo estuvo orientado a determinar el nivel de satisfacción laboral de los empleados del mencionado instituto, para lo cual se hizo uso de los siete factores de satisfacción señalados por Fernández Ríos: retribución económica, condiciones físicas del entorno, seguridad y estabilidad en la

empresa, relaciones con los colegas, apoyo y respeto a los superiores, el reconocimiento por parte de los demás y la posibilidad de desarrollo personal en el trabajo.

Se aplicó el cuestionario al total de la población compuesta por 30 empleados, de los cuales se obtuvo como resultados: El factor retribución económica genera insatisfacción, ya que no hay correlación entre el pago y la labor realizada; los índices de: superioridad del pago en comparación con otros puestos y la capacidad de la remuneración para cubrir necesidades, fueron percibidas como insatisfactorias. Las condiciones físicas del entorno generan satisfacción, sin embargo la seguridad y permanencia en el puesto que ofrece la empresa genera baja satisfacción, debido a la posibilidad de continuar en la organización si se produjeran cambios en la alta gerencia; además de considerar que la protección al empleado con respecto a cambios del entorno y la estabilidad del trabajo que ofrece el IPSPUDO, aunque están generando satisfacción están casi dentro de los índices de insatisfacción. Las relaciones con los colegas de labores generan satisfacción, ya que su ambiente está rodeado de cordialidad, cooperación y comunicación entre todos. El índice de apoyo y respeto a los superiores indica satisfacción en los trabajadores, notándose la disposición a seguir y aceptar ordenes, y opinan que su supervisor tiene conocimiento de la labor que realiza. El ser reconocido por los demás produce insatisfacción, ya que sienten que los superiores no toman la debida importancia a las labores que desempeñan, no reciben reconocimiento por su trabajo, ni son elogiados por su labor diaria. La posibilidad de desarrollo personal genera insatisfacción, ello debido a que los trabajadores consideran que no reciben del instituto el incentivo suficiente para su desarrollo profesional, así como tampoco apoyo ni estímulo para la obtención de habilidades y conocimientos.

Jaramillo y González (2010) en su estudio: *“Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda”*, para la Universidad Tecnológica de Pereira; propuso como objetivo conocer el índice de satisfacción laboral de los trabajadores de la alcaldía, con la finalidad de encontrar mecanismos que ayuden a optimizar su desempeño. Se utilizó el cuestionario de Borja y Briceño (2009), creadores del instrumento de medición Valor percibido por los trabajadores. Dicho instrumento se estructura en 69 ítems con 21 índices, el cual se aplicó a muestra de 25 individuos, entre trabajadores de la alcaldía y operarios de las entidades públicas. Las conclusiones luego del análisis de la información recopilada fueron: a) El grado de satisfacción laboral que tienen los trabajadores de la alcaldía es de 3.144 %; siendo un rendimiento positivo a pesar de estar en el límite de la valoración de la percepción, siendo máximo 5 y mínimo 1. b) La alcaldía presenta fortalezas en los aspectos detallados a continuación: Autonomía del trabajo (98.67%), Cumplimiento de Metas (98%), Distribución del Salario (96%), Impacto del trabajo en proyectos (96%) e Identidad de la tarea (96%). c) Se concluyó que el mayor inconveniente en esta investigación es la inestabilidad laboral en cada puesto, ya que se renuevan constantemente según el periodo político.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística.

1.2.1 Régimen Laboral CAS (Contratación Administrativa de Servicios).

Decreto Legislativo N° 1057 (2008), es una modalidad particular de contratación laboral, exclusiva del Estado, y que tiene carácter temporal. El acceso a laborar bajo este régimen se realiza obligatoriamente mediante concurso público, siendo los contratos a plazo determinado y con posibilidad de ser renovable a su finalización. Para efectos del pago del Impuesto a la

Renta, las remuneraciones otorgadas son calificadas como Rentas de cuarta categoría.

El Contrato Administrativo de Servicios (CAS) le permite al funcionario los siguientes derechos: a) Un pago no menor a la remuneración mínima establecida. b) Jornada laboral máxima de ocho horas diarias o cuarenta y ocho horas a la semana. c) Descanso semanal de veinticuatro horas como mínimo. d) Tiempo de refrigerio. e) Aguinaldos por Fiestas Patrias y Navidad. f) Vacaciones de treinta días. g) Licencias por maternidad, paternidad, y otros. h) Derechos de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo. i) A la libertad sindical; y j) A afiliarse a un régimen de pensiones.

De acuerdo con Robert del Águila Vela (2012), existe cierta controversia con este régimen, y en algunos casos se ha mencionado que es inconstitucional, por cuanto convive con otros dos regímenes laborales en el sector público: el establecido en el Decreto Legislativo N° 276 y en el Decreto Legislativo N° 728, los cuales son más favorables para el servidor público pero solo son aplicados a algunos, y según como la institución lo decida. Cabe resaltar que hoy en día y desde hace varios años atrás, a la gran mayoría de servidores públicos se les incluye en el régimen CAS sin que exista algún sustento legal o justificación para el tratamiento diferenciado.

Las diferencias más resaltantes entre este régimen y los otros dos mencionados, se dan por los mayores derechos laborales de estos últimos: licencias remuneradas, capacitación, bonificaciones, licencias sindicales, compensación por tiempo de servicios (CTS), subsidios, entre otros; y tienen la posibilidad de reposición en caso de cese por decisión unilateral de la

institución, dado por un régimen de protección contra el despido arbitrario.

1.2.2 Variable: Satisfacción laboral.

De acuerdo con Robbins, citado por Del Castillo y Bojórquez (2010): “Una persona con una gran satisfacción en el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”. (p. 150)

1.2.3 Definiciones.

Locke (1976) define satisfacción laboral como “Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 1304). Según el autor, la Satisfacción Laboral parte de una condición anímica optimista o beneficiosa que le produce la interrelación entre las creencias y valores de la persona con las diversas situaciones o contextos que se presentan en la organización y en relación al trabajo que desempeña.

Brooke, Russell y Price (1988), citado por Gómez, Incio y O'Donnell (2011), la señaló como:

Una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de este, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Evaluar que tan satisfecho o insatisfecho se encuentra un empleado con su trabajo es un agregado complejo con cierto número de elementos discretos del empleo. (p. 539-545)

Como se puede observar, los autores realizan una definición casi semejante del concepto de satisfacción laboral, por cuanto coinciden en manifestar que es un estado emocional o actitud como respuesta a un estímulo favorable o desfavorable relacionado con la labor y los roles que desempeña en la organización. Estos estímulos o factores condicionan su aceptación o rechazo al ambiente que lo rodea, lo cual se verá reflejado en el desempeño del cargo o responsabilidad que le ha sido encomendada.

Las organizaciones se componen de personas, las cuales son seres independientes, racionales y sociales por naturaleza, pero que interactúan entre sí adoptando diversos roles o responsabilidades en función de las metas y objetivos planteados en dichas organizaciones. En el desarrollo de estos roles, sobre las personas convergen distintos factores tanto positivos como negativos, los cuales influyen significativamente en su desempeño. La satisfacción Laboral es un componente fundamental en el análisis de las empresas, de tal forma que le permite reconocer aquellos factores que favorecen el cumplimiento de metas y objetivos, identificar aquellos elementos que dificultan o disminuyen el accionar de las personas, con el fin de hallar alternativas de solución en beneficio de todos los miembros de la organización.

1.2.4 Teorías sobre satisfacción laboral.

La escala de necesidades de Abraham Maslow.

Del Castillo y Bojórquez (2010) señalan que Maslow propone una serie de factores ligados a la satisfacción de los individuos dentro de una “Escala de Necesidades”, la cual sigue un orden jerárquico o de prioridades, con el fin de que la persona se motive a cubrir una nueva necesidad de la escala, solo cuando haya cubierto la anterior. Según el orden prioritario que se

le otorga, estas serían: Necesidades Fisiológicas (respirar, comer, beber, dormir, sexo), de seguridad (física, de empleo, familiar, de salud), de afiliación (amor, afecto, pertenencia), de estima (autoestima, logro, respeto a los demás) y de autorrealización (necesidades internas, desarrollo espiritual, moral, misión de vida).

Teoría de la motivación-higiene.

Amorós (2007) describe esta teoría, la cual fue propuesta por Frederick Herzberg. Fundamentado en la idea de que la relación entre una persona con su trabajo es elemental y que su actitud hacia ella determina su éxito o fracaso, desarrolló su investigación con la pregunta ¿Qué quiere las personas de su trabajo?, hallando varios factores que afectaban los sentimientos de los trabajadores sobre sus empleos. Primero, se encuentran los llamados factores motivadores: el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Señala que están relacionados con los sentimientos positivos de los trabajadores acerca de su trabajo, y estos al mismo tiempo se relacionan con el logro, el reconocimiento y la responsabilidad del individuo. Por lo tanto, estos factores son considerados factores intrínsecos, ya que se encuentran vinculados con la satisfacción en el trabajo y pertenecen al mundo interno de la persona. Segundo, los llamados factores de higiene, que incluyen las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos ellos vinculados a los sentimientos negativos de los trabajadores hacia su trabajo y con el ambiente que lo rodea. A estos se les conoce como factores extrínsecos, dado que son externos al trabajo, y actúan como recompensas por un alto desempeño si la organización lo reconoce como tal. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados logrando así que no

se encuentren insatisfechos. (p. 83-84)

1.2.5 Metodologías usadas en la evaluación de la satisfacción laboral.

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ).

El Cuestionario de Satisfacción de Minnesota - MSQ de Weiss et al (1967), citado por Alfaro (2012). Diseñado para calcular la satisfacción del trabajador con su empleo y se fundamenta en los principios de la teoría del ajuste. La escala es muestra en dos formatos: una interpretación larga de cien ítems y otra pequeña de veinte. En las dos ediciones se incluyen ítems que interrogan acerca de veinte facetas de la satisfacción laboral, aunque las puntuaciones se computan solo para el formato extenso. El formato corto evalúa la satisfacción en general, la naturaleza del puesto, y otros aspectos de la situación del empleo, como las prestaciones y el sueldo. (p.25)

Índice descriptivo del trabajo - JDI

Smith, Kendall y Hulin (1969), citados por Cavalcante (2004), poseen una escala con cinco dimensiones: a) Satisfacción con el empleo. b) con el pago. c) con las promociones. d) con la supervisión. e) con los compañeros de trabajo. El cuestionario tiene setenta y dos ítems, con nueve o dieciocho ítems por escala. Cada ítem se caracteriza por una palabra o frase corta que intenta dar una descripción del trabajo. La persona solo tiene tres alternativas: Si, No sabe y No. Cada dimensión del trabajo sub escala empieza con una explicación de la tarea a ejecutar. (p. 136-137)

Escala de satisfacción laboral – Versión para orientadores (ESL-VO).

Anaya y Suarez (2004), plantean que sobre la base de explicar la satisfacción laboral como un estadio emocional positivo que refleja una respuesta afectiva al trabajo, y para poder evaluarla, ha sido estudiada desde dos ángulos: A nivel global y de faceta. A nivel global, el constructo es captado como un todo que expresa un sentimiento total del nivel de satisfacción, considerando todos los aspectos relacionados al trabajo. A nivel de faceta, dicho constructo se utiliza seccionado en varios componentes salidos del análisis de los aspectos que lo integran.

El constructo global responde al promedio de satisfacción calculada por el empleado sobre la base de la evaluación de diversos aspectos del trabajo, siendo poco operativas con vistas a la formulación de medidas eficaces en pro de su optimización. Para ello, se recomienda las evaluaciones a nivel de faceta, ya que instruyen separadamente sobre el nivel de satisfacción del empleado acerca de cada uno de los componentes relacionados con el trabajo, definen las fortalezas y debilidades del perfil de satisfacción laboral sobre el que se sitúa el promedio y, en consecuencia, marca con claridad los objetivos concretos de intervención. El modelo presenta un total de 37 ítems o facetas descriptivos de la satisfacción laboral, estructuradas en 8 dimensiones principales, las cuales son:

Diseño del trabajo: Mide el grado de inclusión del trabajador en la formulación de las metas u objetivos de la institución, generando la participación de estos en la formulación de métodos o procedimientos para conseguirlos.

Realización personal: Evalúa el nivel de cumplimiento de los objetivos personales en el

trabajo, el uso íntegro de sus capacidades y talentos para lograr alcanzar la plenitud como ser humano, y por ende satisfacción en su vida.

Oportunidades de desarrollo futuro: Mide el grado de crecimiento profesional de los trabajadores dentro de la institución, adquiriendo nuevas habilidades mediante esfuerzos individuales o con patrocinio del empleador.

Relaciones sociales y tiempo libre: Evalúa el nivel de interrelación del trabajador con el entorno en el que se desenvuelve. Viene a ser el grado de socialización que tiene el individuo con la cultura de grupo de la cual forma parte, fomentando vínculos de amistad, familiares, laborales.

Reconocimiento del propio desempeño laboral: Mide el nivel de reconocimiento por el trabajo realizado, la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las labores evaluado desde el punto de vista de los colaboradores, de los superiores y de uno mismo.

Valoración social del trabajo: Evalúa cual es el grado de importancia y/o significancia que tiene la labor desempeñada desde la perspectiva de la familia, las amistades, la sociedad en general, y por uno mismo.

Recompensas extrínsecas: Mide el nivel de satisfacción que ofrecen los estímulos o recompensas externas a la actividad laboral, como por ejemplo: prestaciones económicas, de seguridad e higiene en el trabajo; entre otros.

Oportunidades de promoción: Mide el grado de satisfacción que tiene el trabajador basado en la posibilidad de obtener retos laborales mayores o posibilidades de ascenso, apoyado en sus capacidades y aptitudes personales.

Para efectos de la presente investigación, se utilizará esta escala de medición para recopilar la información de los Agentes Fiscalizadores.

Escala de satisfacción laboral SL-SPC.

Palma (1999), citada por León (2011), presenta un cuestionario de 36 ítems, graduados a escala tipo Likert, los cuales se encuentran asociados a 7 factores: a) Condiciones Físicas y/o Materiales, b) Beneficios Laborales y/o Remunerativos, c) Políticas Administrativas, d) Relaciones Sociales, e) Desarrollo Personal, f) Desempeño de Tareas, y g) Relación con la Autoridad (p. 56-57) . Esta escala fue elaborada y validada para medir el nivel de satisfacción Laboral en una muestra de 952 trabajadores de Lima Metropolitana.

1.3 Justificación.

1.3.1 Justificación Teórica

La presente investigación es importante y necesaria, ya que no existen estudios o trabajos previos dentro de la División de Control Masivo que puedan dar a conocer el nivel de satisfacción laboral existente en los colaboradores, y si este factor a su vez permite lograr los objetivos de la institución.

Robbins (2004), citado por Del Castillo y Bojórquez (2010), señala: “Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas” (p.150). Por lo tanto, es necesario conocer qué tan satisfecho se encuentra el Agente Fiscalizador de la División de Control Masivo con la labor que desempeña, y cómo percibe a su institución en razón de criterios tales como: objetivos, realización personal, oportunidades de desarrollo, relaciones sociales, reconocimiento del desempeño, valoración del trabajo, reconocimiento económico y oportunidades de promoción.

1.3.2 Justificación metodológica

Este trabajo de investigación podrá ser utilizado como material de referencia o una herramienta de apoyo para futuros estudios o trabajos relacionados al campo de la Administración Pública, dado que facilita en su contenido las referencias bibliográficas consultadas y los instrumentos de medición aplicados, en el cual se tuvo como objetivo principal el determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016, aplicándose un cuestionario a una muestra de 51 agentes fiscalizadores, con el fin de ampliar la problemática en estudio, realizar el análisis respectivo y señalar las alternativas de solución a considerar.

1.3.3 Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación es necesario e importante por dos razones fundamentales: En primer término, para realizar un análisis de los niveles de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores de la División de Control Masivo de la entidad pública recaudadora de

tributos, sujetos al régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS), determinando en el estudio si estos niveles limitan o condicionan el cumplimiento de las funciones o responsabilidades que le son encomendados. Así también, conocer si dichos niveles de satisfacción, determinados luego del análisis, están en concordancia a lo esperado por dicha entidad, en cuanto al cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en el desarrollo de las labores de fiscalización, el desempeño en el campo con los administrados y en las labores administrativas en la institución.

En segundo término, que al abordar la problemática antes señalada, nos permitirá sugerir o recomendar acciones que, a nuestro entender, serán relevantes para optimizar el desempeño del agente fiscalizador en el desarrollo de sus funciones. Diagnosticar oportunamente los niveles de satisfacción en la División, y minimizar los factores o carencias limitantes con alternativas de solución efectivas, propiciará un mejor clima laboral, el cual se verá reflejado positivamente en la sociedad, y en la imagen de una entidad recaudadora moderna y respetada en la región.

1.4 Realidad problemática.

De acuerdo con el Índice de Satisfacción del Consumidor Peruano (el cual es un indicador que mide las expectativas, calidad y valor percibido de los consumidores de diversos productos y servicios), un estudio realizado por Arellano Marketing por encargo de Centrum Católica e INDECOPI; revela que los sectores que ofrecen productos y servicios con menor puntaje en el índice son, entre otros, el de las Instituciones Públicas con 51.0 puntos.

En esa misma línea, un sondeo realizado por IPSOS Perú para el Diario el Comercio, el cual mide el nivel de desconfianza de los ciudadanos en las instituciones peruanas; sitúa a nuestra entidad pública recaudadora con un porcentaje de aprobación del 55%, siendo su porcentaje de desaprobación de 41%.

Como puede observarse, existe un considerable nivel de disconformidad por parte de los ciudadanos, contribuyentes para nuestra entidad, de las acciones que se realizan en pro de la recaudación tributaria. Parte de ésta problemática, en mayor o menor medida, puede deberse a los niveles de satisfacción o insatisfacción que presentan los agentes fiscalizadores, ya sea al momento de iniciar un procedimiento de fiscalización frente al contribuyente, o en las labores de oficina que le toca realizar, como son las de recopilar, evaluar, determinar y finalizar los casos asignados, entre otros.

Otro aspecto importante a considerar es que las secciones de Control Masivo de la entidad pública recaudadora están conformadas por personal contratado bajo el régimen N° 1057 - CAS (Contratación Administrativa de Servicios); régimen que como ya se explicó en el punto 1.2, resulta desfavorable en comparación a los regímenes N° 276 y N° 728 existentes también en la institución, ya que estos últimos tienen mayores derechos laborales. Por lo tanto, ello también podría influir en su nivel de satisfacción laboral.

Entonces cabe preguntarse: ¿Se percibe alguna contrariedad o descontento en los agentes fiscalizadores sujetos al régimen CAS en el desempeño de sus funciones?, ¿Influirá dicha contrariedad o descontento en este porcentaje de desaprobación frente al ciudadano? Un

punto importante a tomar en cuenta es que diversos estudios han demostrado que un alto nivel de satisfacción en el trabajo se refleja en mayores niveles de productividad, desempeño, relaciones sociales, en resumen de un buen clima laboral. A la fecha, se desconoce el nivel de satisfacción en el trabajo que presentan los agentes fiscalizadores de la División, por lo que no es posible conocer si este problema estaría contribuyendo con los índices de desaprobación y/o desconfianza mostrados anteriormente. Es preciso determinar qué aspectos necesitan ser optimizados para elevar los niveles de satisfacción en las secciones, y que dichos esfuerzos se vean reflejados en mayores niveles de aceptación de los contribuyentes.

1.4.1 Problema general.

¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016?

1.4.2 Problemas específicos.

Problema específico 1.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Diseño del Trabajo?

Problema específico 2.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Realización Personal?

Problema específico 3.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Oportunidades de desarrollo?

Problema específico 4.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Relaciones Sociales y tiempo libre?

Problema específico 5.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Reconocimiento del Desempeño Laboral?

Problema específico 6.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Valoración del Trabajo?

Problema específico 7.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Recompensas Extrínsecas?

Problema específico 8.

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Oportunidades

de Promoción?

1.5 Objetivos.

1.5.1 Objetivo general.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016.

1.5.2 Objetivos específicos.

Objetivo específico 1.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Diseño del Trabajo.

Objetivo específico 2.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Realización Personal.

Objetivo específico 3.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Oportunidades de desarrollo.

Objetivo específico 4.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Relaciones Sociales y tiempo libre.

Objetivo específico 5.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Reconocimiento del Desempeño Laboral.

Objetivo específico 6.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Valoración del Trabajo.

Objetivo específico 7.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Recompensas Extrínsecas.

Objetivo específico 8.

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Oportunidades de Promoción.

II. Marco Metodológico

2.1. Variable.

Hernández (2014), define a la variable diciendo que: “Es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p. 105).

Definición conceptual de la variable satisfacción laboral.

Robbins y Judge (2013) lo describen como “un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p. 74).

2.2. Operacionalización de la variable.

Tabla 1.

Operacionalización de la variable satisfacción laboral.

| Dimensiones | Indicadores | Items | Escala de medición | Niveles o rangos |
|---------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------------------------|----------------------------|
| Diseño del Trabajo. | Participar del diseño del puesto, de los objetivos, tener políticas de personal, medios técnicos y materiales, plan de trabajo claro, autonomía y asesoramiento. | 5, 14, 18, 22, 26, 28, 29, 30, 33 | | |
| Realización Personal. | Motivación por el trabajo, el trabajo como medio para lograr necesidades, metas, poner en práctica habilidades y talentos. | 2, 13, 23, 35 | Muy Insatisfecho. (1) | |
| Oportunidades de Desarrollo. | Desarrollar nuevas habilidades, actualización, perfeccionamiento. | 6, 10, 31, 37 | Insatisfecho. (2) | Desfavorable. (37 - 85) |
| Relaciones Sociales y tiempo libre. | Relaciones con los superiores, con los compañeros, tener tiempo libre, con la familia. | 7, 12, 21, 24, 34 | Ni satisfecho ni Insatisfecho. (3) | Moderado. (86 - 135) |
| Reconocimiento del Desempeño Laboral. | Ser apreciado, reconocido por los superiores y por los compañeros de trabajo. | 3, 9, 15, 16 | Satisfecho. (4) | Favorable. (136 - 185) |
| Valoración del Trabajo. | Tener prestigio, sentir que se realiza algo valioso, sentirse orgulloso y valorado por la familia y entorno social. | 1, 8, 19, 20 | Muy Satisfecho. (5) | |
| Recompensas extrínsecas. | Contar con buen salario, seguridad social, seguridad e higiene en el trabajo. | 4, 11, 17, 27 | | |
| Oportunidades de Promoción. | Posibilidades de promoción por rendimiento, habilidades, de manera justa. | 25, 32, 36 | | |

2.3. Metodología.

El presente trabajo de investigación está desarrollado bajo el enfoque de la metodología cuantitativa, ya que según Bernal (2010) “Se soporta en el cálculo de las características de los fenómenos sociales, lo cual implica derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una cadena de postulados que expresen la vinculación entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados”. (p. 60)

2.4. Tipos de estudio.

El presente trabajo de investigación es de tipo Básico o Puro, ya que según McMillan y Schumacher (2005), busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos. Esto significa que no está diseñada para resolver problemas prácticos. El científico se preocupa por el desarrollo del conocimiento científico y no se le exige que explique las implicaciones prácticas de su estudio. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p.23)

El nivel de Investigación es Descriptivo Simple, ya que según Hernández (2011), se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. (p. 80)

2.5. Diseño de la investigación.

Para nuestra investigación, el diseño será de tipo no experimental, ya que de acuerdo con Hernández (2010) se trata de: “Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de

variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos.” (p. 149). Además de ello, es de tipo transversal o transeccional, ya que según el mismo Hernández (2010): “recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”. (p. 151)

2.6. Población, muestra y muestreo.

2.6.1 Población.

De acuerdo con Fracica (1988), citado por Bernal (2010), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo”. De igual forma, según Jany (1994), citado por el mismo autor, población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia”. (p. 160)

En la División de Control Masivo de nuestra entidad pública, la población a estudiar la conforman 51 agentes fiscalizadores, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 2.

Población de trabajadores de la División bajo contrato administrativo de servicios.

| Secciones | Nº de Agentes Fiscalizadores |
|--------------------|---|
| Control Masivo I | 13 |
| Control Masivo II | 12 |
| Control Masivo III | 13 |
| Control Masivo IV | 13 |
| Total | 51 |

2.6.2 Muestra.

Sierra (2003), citado por Rodríguez y Valldeoriola (2009), define la muestra como “una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado” (p. 29). Sin embargo, para la presente investigación, se ha decidido tomar la totalidad de la población de la División de Control Masivo sujetos a Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

2.7.1 La técnica.

En el presente trabajo de investigación se utilizará como técnica la encuesta, la cual recopilará la información de los agentes fiscalizadores de la entidad pública recaudadora.

2.7.2 El instrumento.

Para realizar de manera óptima y adecuada la recolección de datos, se ha elegido al cuestionario, el cual consta de ítems o preguntas, seleccionados para la variable de investigación.

Ficha técnica:

| | |
|-------------|--|
| Nombre | : Cuestionario de Satisfacción Laboral. |
| Autores | : Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suarez Riveiro. |
| Año | : 2004 |
| Procedencia | : Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) |

| | |
|----------------------|--|
| Número de ítems | : 37 ítems |
| Tiempo de aplicación | : 10 a 15 minutos |
| Tipo de escala | : Politómica, de tipo Likert |
| División | : Se dividieron los ítems de acuerdo a las dimensiones de estudio de la variable satisfacción laboral. |
| Validación | : Se dio de acuerdo al criterio de juicio de expertos. |
| Población objetivo | : Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. |

Objetivo de la prueba:

Con el estudio del nivel de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores de la División de Control Masivo, se determinará si dichos niveles limitan o condicionan el cumplimiento de las funciones o responsabilidades que le son encomendados, y si están en concordancia con lo esperado por la institución en cuanto al cumplimiento de los objetivos, la eficiencia en el desarrollo de las labores de fiscalización, el desempeño en el campo con los administrados y en las labores administrativas en la institución. Asimismo, nos permitirá sugerir o recomendar acciones que, a nuestro entender, serán relevantes para optimizar el desempeño del agente fiscalizador en el desarrollo de sus funciones.

Calificación:

La prueba consta de 37 ítems distribuidos de la siguiente manera:

| | |
|----------------------|-------------|
| Diseño del trabajo | : 09 ítems. |
| Realización personal | : 04 ítems. |

| | |
|---|-------------|
| Oportunidades de desarrollo futuro | : 04 ítems. |
| Relaciones sociales y tiempo libre | : 05 ítems. |
| Reconocimiento del propio desempeño laboral | : 04 ítems. |
| Valoración social del trabajo | : 04 ítems. |
| Recompensas extrínsecas | : 04 ítems. |
| Oportunidades de promoción | : 03 ítems. |

La valoración es la siguiente.

| | |
|----------------------------------|--------------|
| 1: Muy Insatisfecho | = 01 punto. |
| 2: Insatisfecho | = 02 puntos. |
| 3: Ni satisfecho ni Insatisfecho | = 03 puntos. |
| 4: Satisfecho | = 04 puntos. |
| 5: Muy satisfecho | = 05 puntos. |

Para hallar los niveles o rangos (favorable, moderado o desfavorable), se realizará así: entre el puntaje mínimo y el máximo posible (37 y 185) se establecen 3 intervalos de igual tamaño dividiendo la diferencia de los dos puntajes entre 3 y a partir del puntaje mínimo se suma el resultado obtenido:

| | |
|--------------------|------------------------|
| Nivel desfavorable | : De 37 a 85 puntos. |
| Nivel Moderado | : De 86 a 135 puntos. |
| Nivel Favorable | : De 136 a 185 puntos. |

2.7.3. Validez.

Para Bernal (2010) la validez “indica el grado con que pueden inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos luego de la aplicación del instrumento”. (p. 265). La validación de nuestro instrumento de recolección de datos se realizará mediante el juicio de expertos, el cual es el dictamen, parecer o veredicto de personas con experiencia en el tema de investigación, los cuales son reconocidos como entendidos en la materia, pudiendo evaluar, valorar y emitir opiniones con respecto al instrumento.

Tabla 3.

Validez del instrumento que mide la variable satisfacción laboral.

| Expertos | Suficiencia | Aplicabilidad |
|--|-------------|---------------|
| Alfaro Mendives, Karen (Metodóloga) | ✓ | ✓ |
| Bacilio Olazábal, César (Auditor, MBA) | ✓ | ✓ |
| Matos Palacios, Raúl (Auditor, MBA) | ✓ | ✓ |

2.7.4. Confiabilidad.

Bernal (2010) señala que la fiabilidad “se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos instrumentos” (p. 265). Para nuestro caso particular, determinamos la confiabilidad en base a los datos obtenidos en nuestra prueba piloto, con un total de 37 casos, y basados en el coeficiente estadístico del Alpha de Cronbach. El resultado de la evaluación arrojó un coeficiente de 0,847 de fiabilidad; el cual demuestra que se tiene una buena fiabilidad en cuanto a la consistencia interna del instrumento.

Tabla 4.
Estadístico de Fiabilidad.

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| .847 | 37 |

2.8. Métodos de análisis de datos.

Para medir el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores se aplicó el cuestionario previamente validado. Se le dio una pequeña introducción al encuestado indicándole que se trataba de un proyecto de investigación académico, el cual sería llevado en absoluta confidencialidad de los datos, por lo que se le hizo énfasis en que las respuestas tuvieran el mayor grado de veracidad y honestidad posibles. El ambiente escogido fue el propio módulo de trabajo de cada uno de los participantes, de tal forma de hacerlos sentir cómodos y en libertad para escoger la mejor alternativa para cada pregunta. Se le indicaron los fines y los objetivos de la investigación, haciendo énfasis en la posibilidad de conocer los aspectos más relevantes, y también aquellos en los que se deben mejorar para optimizar la labor del agente fiscalizador.

III. Resultados

3.1 Presentación y análisis de los resultados.

3.1.1 Descripción de la variable: Satisfacción laboral.

En la Tabla 5 se observan los niveles de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo de una entidad pública recaudadora de tributos, de acuerdo a la totalidad de la valoración de los ítems seleccionados para esta encuesta.

Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 13.7% de la población experimenta un nivel favorable de satisfacción laboral. Asimismo, un 82.4% del total percibe un nivel moderado de satisfacción laboral. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel desfavorable de satisfacción laboral. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 1 del análisis.

Tabla 5.
Niveles de satisfacción laboral.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 7 | 13,7 |
| | Moderada | 42 | 82,4 |
| | Desfavorable | 2 | 3,9 |
| | Total | 51 | 100,0 |

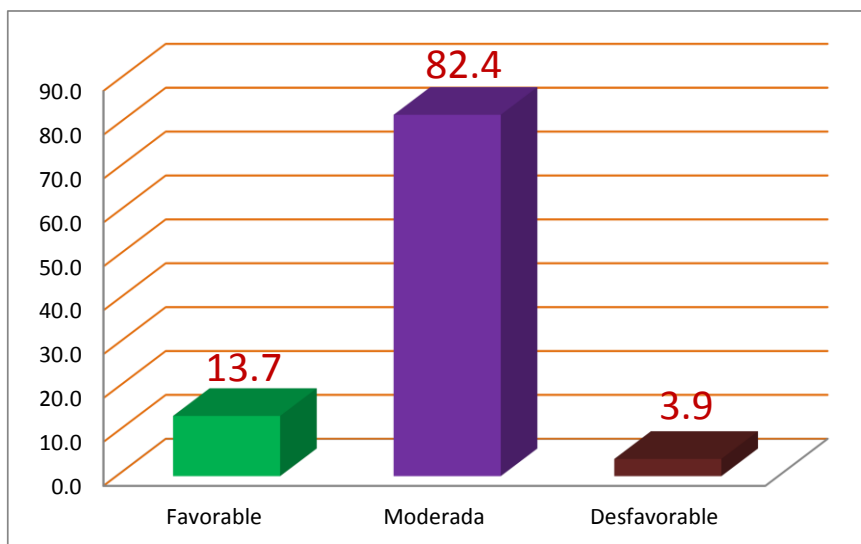


Figura 1: Niveles de satisfacción laboral

Como se puede observar, de manera general el grueso de la población en estudio se encuentra en un nivel moderado de satisfacción laboral, lo cual demuestra que existe mayoritariamente niveles de satisfacción positivos en nuestras variables de investigación. Sin embargo, para estar a la par de la misión y visión de la institución, y cumplir con sus metas y objetivos, es necesario plantear herramientas concretas que optimicen dicha satisfacción laboral, de tal forma que podamos incorporar a un mayor número de agentes fiscalizadores dentro de un nivel favorable de satisfacción.

Dado que se trata de un análisis global, es decir, que expresa el nivel de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores como un todo en el que se toman en consideración todos los matices relacionados con las labores desarrolladas; realizaremos el análisis de las dimensiones que se han planteado en la matriz de consistencia, las cuales nos permitirán encontrar los puntos débiles o que requieren de mayor atención, permitiéndonos señalar alternativas de mejoramiento o solución en cada caso.

3.1.2 Descripción de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Dimensión 1: Diseño del trabajo.

En la Tabla 6 se observan los niveles de satisfacción con respecto al diseño del trabajo de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 15.7% de la población experimenta un nivel favorable de satisfacción en el diseño del trabajo. Asimismo, un 74.5% del total percibe un nivel moderado de satisfacción en el diseño del trabajo. Por otro lado, se evidenció que el 9.8% de los encuestados presenta un nivel desfavorable de satisfacción en el diseño del trabajo. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 2 del análisis.

Tabla 6.

Nivel de satisfacción laboral con relación al diseño del trabajo.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 8 | 15,7 |
| | Moderada | 38 | 74,5 |
| | Desfavorable | 5 | 9,8 |
| | Total | 51 | 100,0 |

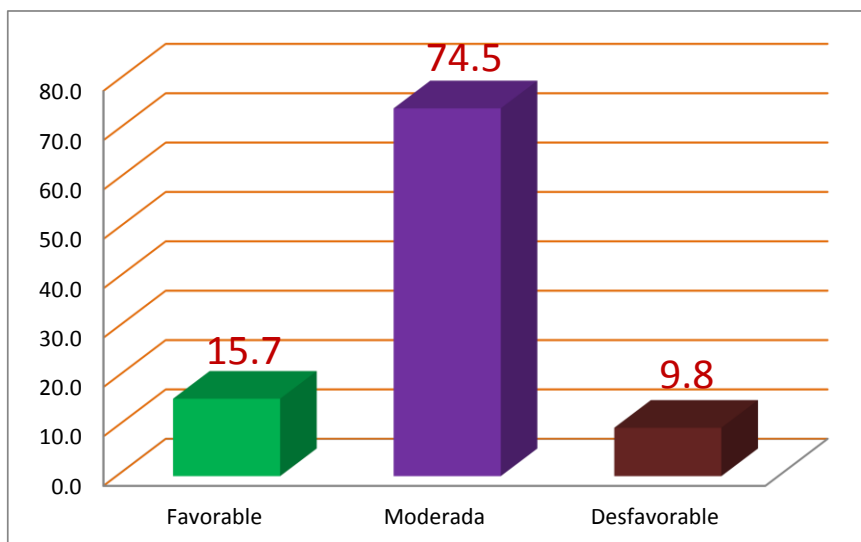


Figura N° 2: Nivel de satisfacción laboral con relación al diseño del trabajo

De acuerdo al Cuestionario de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), la dimensión está compuesta por 9 ítems de evaluación: (i) Participar en el diseño del puesto de trabajo, (ii) Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes, (iii) Tener autonomía en el desarrollo de las actividades, (iv) Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo, (v) Participar activamente en el establecimiento de objetivos, (vi) Variedad en las actividades del trabajo, (vii) Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos, (viii) Tener un plan de trabajo claro, (ix) Tener una opinión propia.

Según la evaluación, el índice con mayor porcentaje es el tener autonomía en el desarrollo de las actividades, ubicado en la escala de medición: “Ni satisfecho/ni insatisfecho” con un 52.9% del total. Por otro lado, se observa que los mayores porcentajes de insatisfacción tienen que ver con la poca participación del trabajador en el diseño del puesto de trabajo (Muy insatisfecho: 19.6%, e insatisfecho: 35.3%) y de igual manera, la poca participación activa en el establecimiento de objetivos (Muy insatisfecho: 17.6%, e insatisfecho: 31.4%).

Dimensión 2: Realización personal.

En la Tabla 7 se observan los niveles de satisfacción laboral respecto de la realización personal de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 23.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable en su realización personal. Asimismo, un 72.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en su realización personal. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en su realización personal. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 3 del análisis.

Tabla 7.

Nivel de satisfacción laboral con relación a su realización personal.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 12 | 23,5 |
| | Moderada | 37 | 72,6 |
| | Desfavorable | 2 | 3,9 |
| | Total | 51 | 100,0 |

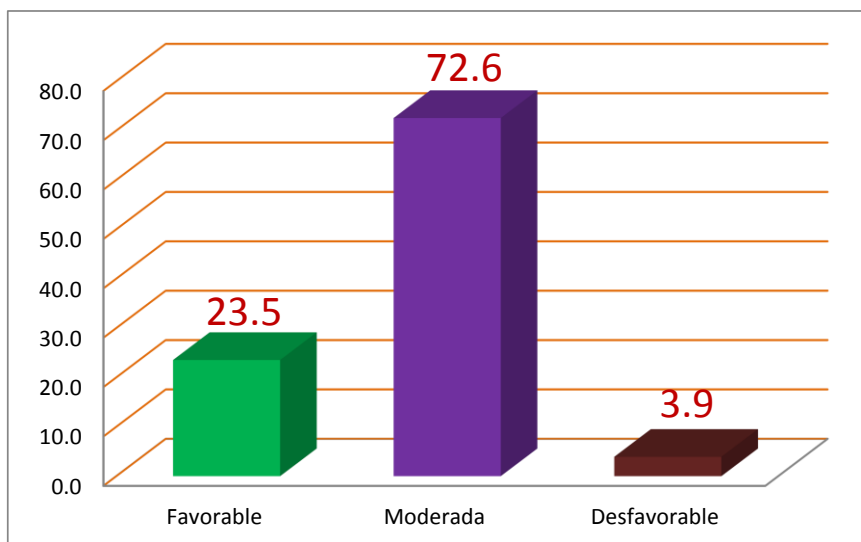


Figura 3 Nivel de satisfacción laboral con relación a su realización personal

Anaya y Suárez (2004), y su Cuestionario de Satisfacción Laboral, señalan 4 ítems de evaluación para esta dimensión: (i) Encontrar motivador el trabajo que realizas, (ii) Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas, (iii) Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos, (iv) Sentir que el trabajo es el adecuado para ti.

Según los resultados recopilados, se puede observar que encontrar motivador el trabajo que realizas resalta como el índice con mayor porcentaje de satisfacción, el cual se encuentra dentro de la escala de medición: “Satisfecho” con un 52.9% del total de encuestados.

Asimismo, los índices de insatisfacción en esta dimensión no son muy relevantes, encontrando solo un 5.9% (Muy insatisfecho) y 5.9% (insatisfecho) para el ítem: Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos.

Dimensión 3: Oportunidades de desarrollo.

En la Tabla 8 se observan los niveles de satisfacción laboral en oportunidades de desarrollo de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 11.8% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable a tener oportunidades de desarrollo. Asimismo, un 68.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado a tener oportunidades de desarrollo. Por otro lado, se evidenció que el 19.6% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable a tener oportunidades de desarrollo. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 4 del análisis.

Tabla 8.

Nivel de satisfacción laboral con relación a oportunidades de desarrollo.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 6 | 11,8 |
| | Moderada | 35 | 68,6 |
| | Desfavorable | 10 | 19,6 |
| | Total | 51 | 100,0 |

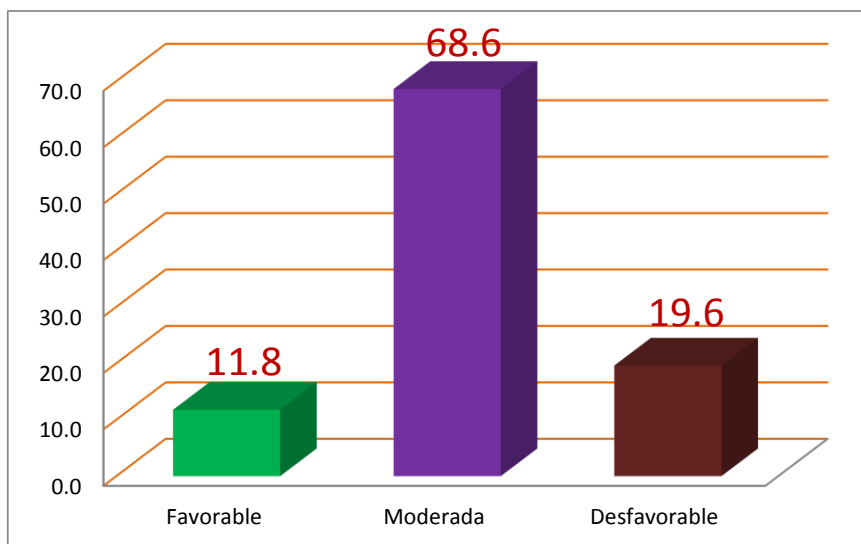


Figura 4: Nivel de satisfacción laboral con relación a oportunidades de desarrollo

De acuerdo al Cuestionario de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), la dimensión está compuesta por 4 ítems de evaluación: (i) Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades, (ii) Posibilidad de actualización permanente, (iii) Participación en programas de perfeccionamiento, (iv) Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado.

Cabe señalar que, de acuerdo al análisis realizado, se observa que la posibilidad de ser un experto en un tipo de trabajo especializado resulta ser el índice con un porcentaje de 31.4% de satisfacción, el cual se encuentra dentro de la escala de medición: “Satisfecho”.

Por otro lado, en este mismo análisis, los índices más altos de insatisfacción tienen que ver con la posibilidad de actualización permanente (Muy insatisfecho: 11.8%, e insatisfecho: 25.5%) y en lo que respecta a la participación en programas de perfeccionamiento (Muy insatisfecho: 15.7%, e insatisfecho: 27.5%).

Dimensión 4: Relaciones sociales y tiempo libre.

En la Tabla 9 se observan los niveles de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 25.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable en sus relaciones sociales y tiempo libre. Asimismo, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en sus relaciones sociales y tiempo libre. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en sus relaciones sociales y tiempo libre. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 5 del análisis.

Tabla 9.

Nivel de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 13 | 25,5 |
| | Moderada | 36 | 70,6 |
| | Desfavorable | 2 | 3,9 |
| | Total | 51 | 100,0 |

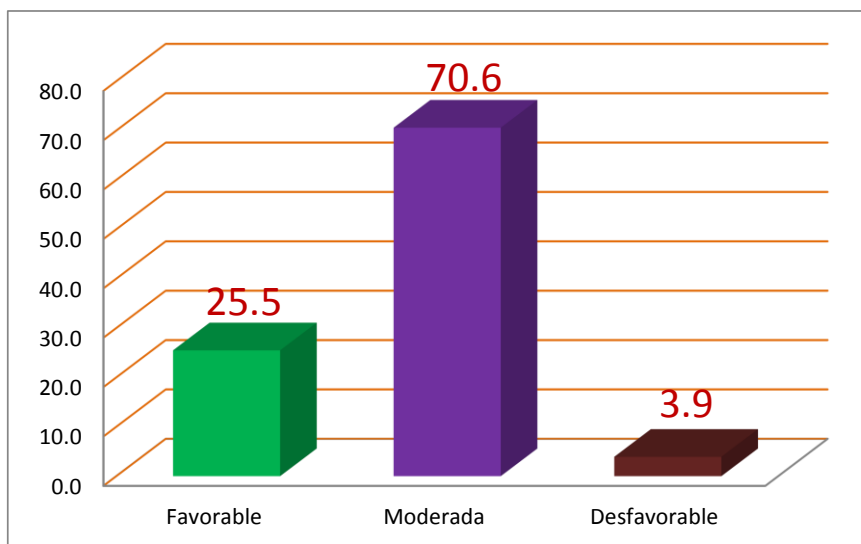


Figura 5: Nivel de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre

Anaya y Suárez (2004), y su Cuestionario de Satisfacción Laboral, señalan 5 ítems de evaluación para esta dimensión: (i) Disponer de suficiente tiempo para la familia, (ii) Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, (iii) Disponer de suficiente tiempo libre, (iv) Tener un horario flexible, (v) Tener buenas relaciones con los superiores.

Es importante indicar que, de acuerdo al estudio efectuado, se puede encontrar que tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, con un porcentaje de 51.0% en la escala de “Satisfecho”; y el tener buenas relaciones con los superiores, con un porcentaje de 49.0% en la misma escala; resultan ser los índices más altos de satisfacción.

Por otro lado, bajo ese mismo análisis, los índices más altos de insatisfacción tienen que ver con el de disponer de suficiente tiempo para la familia (Insatisfecho: 29.4%) y en lo que respecta disponer de suficiente tiempo libre (Insatisfecho: 35.3%).

Dimensión 5: Reconocimiento del desempeño laboral.

En la Tabla 10 se observan los niveles de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 13.7% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable al reconocimiento de su desempeño laboral. Asimismo, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado al reconocimiento de su desempeño laboral. Por otro lado, se evidenció que el 15.7% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable al reconocimiento de su desempeño laboral. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 6 del análisis.

Tabla 10.

Nivel de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 7 | 13,7 |
| | Moderada | 36 | 70,6 |
| | Desfavorable | 8 | 15,7 |
| | Total | 51 | 100,0 |

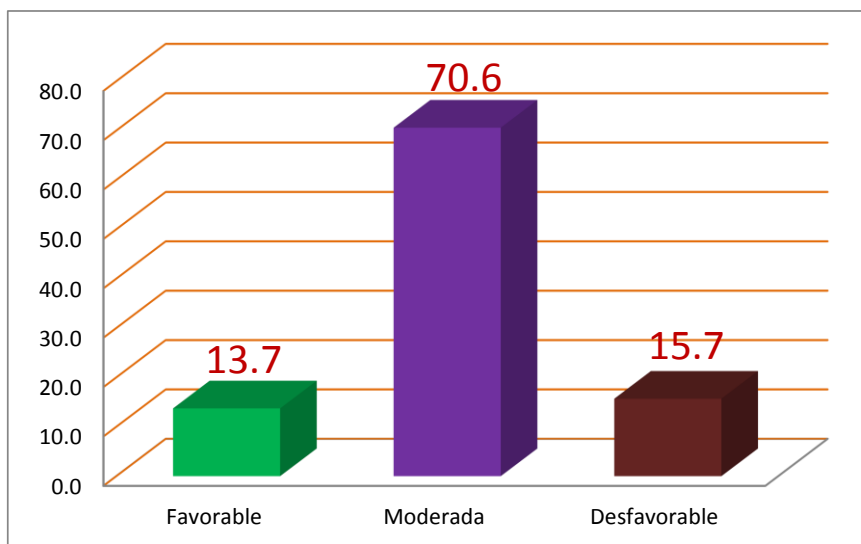


Figura 6: Nivel de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral.

De acuerdo al Cuestionario de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), la dimensión está compuesta por 4 ítems de evaluación: (i) Ser apreciado laboralmente por tus colegas, (ii) Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores, (iii) Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho, (iv) Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades.

Cabe señalar que, de acuerdo al análisis realizado, se puede advertir que el ser apreciado laboralmente por otros colegas resulta ser el ítem con un porcentaje de 41.2% de satisfacción, el cual se encuentra dentro de la escala de medición: “Satisfecho”.

Sin embargo, el índice más alto de insatisfacción lo ocupa el obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho (Muy insatisfecho: 17.6%, e insatisfecho: 27.5%).

Dimensión 6: Valoración del trabajo.

En la Tabla 11 se observan los niveles de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 41.2% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable en cuanto a la valoración de su trabajo. Asimismo, un 56.9% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en cuanto a la valoración de su trabajo. Por otro lado, se evidenció que el 2.0% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en cuanto a la valoración de su trabajo. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 7 del análisis.

Tabla 11.

Nivel de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 21 | 41,2 |
| | Moderada | 29 | 56,9 |
| | Desfavorable | 1 | 2,0 |
| | Total | 51 | 100,0 |

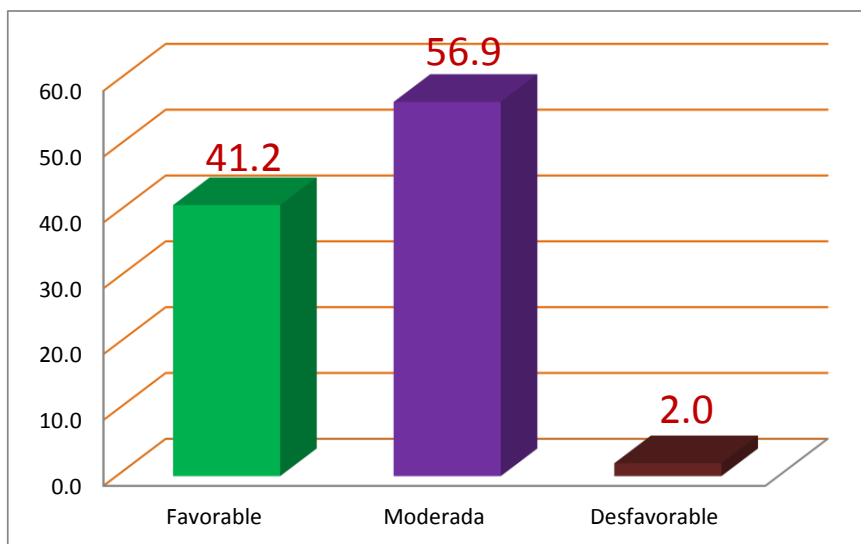


Figura 7: Nivel de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo.

Anaya y Suárez (2004), y su Cuestionario de Satisfacción Laboral, señalan 4 ítems de evaluación para esta dimensión: (i) Tener prestigio o status social, (ii) Sentir que estás realizando algo valioso, (iii) Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos, (iv) Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa.

Es importante señalar que, de acuerdo al estudio realizado, podemos observar que la alta valoración de su trabajo por parte de los amigos y conocidos, con un 54.9% en la escala de “satisfecho”; y el desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa, con un 64.7% en la misma escala; resaltan como los índices con mayor porcentaje de satisfacción. Asimismo, cabe indicar que los índices de insatisfacción en esta dimensión no son muy relevantes.

Dimensión 7: Recompensas extrínsecas.

En la Tabla 12 se observan los niveles de satisfacción laboral con relación a la obtención recompensas extrínsecas de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 3.9% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable en la obtención de recompensas extrínsecas. Asimismo, un 84.3% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en la obtención de recompensas extrínsecas. Por otro lado, se evidenció que el 11.8% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en la obtención de recompensas extrínsecas. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 8 del análisis.

Tabla 12.

Nivel de satisfacción laboral con relación a las recompensas extrínsecas.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 2 | 3,9 |
| | Moderada | 43 | 84,3 |
| | Desfavorable | 6 | 11,8 |
| | Total | 51 | 100,0 |

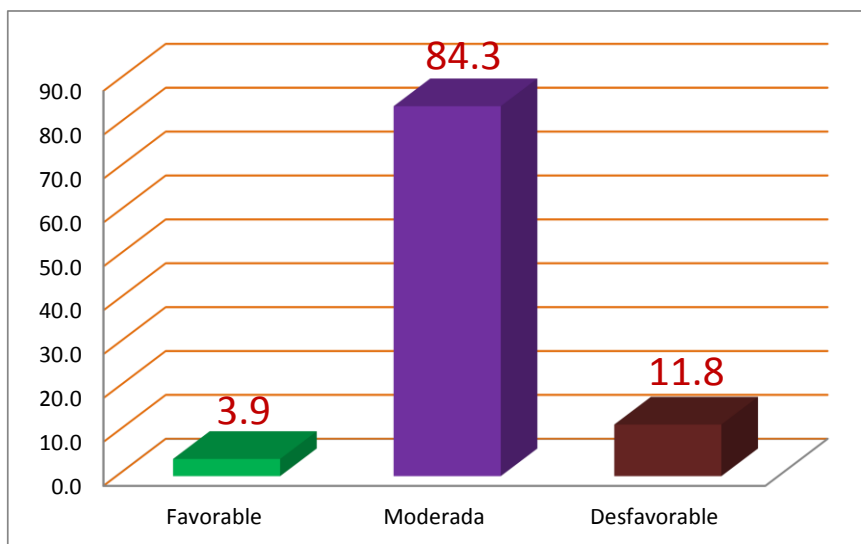


Figura 8: Nivel de satisfacción laboral con relación a las recompensas extrínsecas.

De acuerdo al Cuestionario de Satisfacción Laboral de Anaya y Suárez (2004), la dimensión está compuesta por 4 ítems de evaluación: (i) Obtener un buen salario, (ii) Reconocimiento económico del rendimiento laboral, (iii) Disponer de una buena seguridad social, (iv) Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo.

Cabe señalar que, de acuerdo al análisis realizado, se puede encontrar que el contar con una adecuada seguridad e higiene en el trabajo resulta ser el índice con mayor porcentaje de satisfacción, el cual se encuentra dentro de la escala de medición: “Satisfecho” con un 51.0% del total de encuestados.

Por otro lado, en este mismo análisis, el índice más alto de insatisfacción tienen que ver con el reconocimiento económico del rendimiento laboral, el cual se sitúa dentro de la escala de “Muy insatisfecho” con un 29.4%; e “Insatisfecho” con un 31.4%.

Dimensión 8: Oportunidades de promoción.

En la Tabla 13 se observan los niveles de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción de los Agentes Fiscalizadores de la División de Control Masivo. Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, un 7.8% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable en sus oportunidades de promoción. Asimismo, un 66,7% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en sus oportunidades de promoción. Por otro lado, se evidenció que el 25.5% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en sus oportunidades de promoción. Los detalles podemos encontrarlos en la Figura 9 del análisis.

Tabla 13.

Nivel de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción.

| | Niveles | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|--------------|------------|------------|
| Válidos | Favorable | 4 | 7,8 |
| | Moderada | 34 | 66,7 |
| | Desfavorable | 13 | 25,5 |
| | Total | 51 | 100,0 |

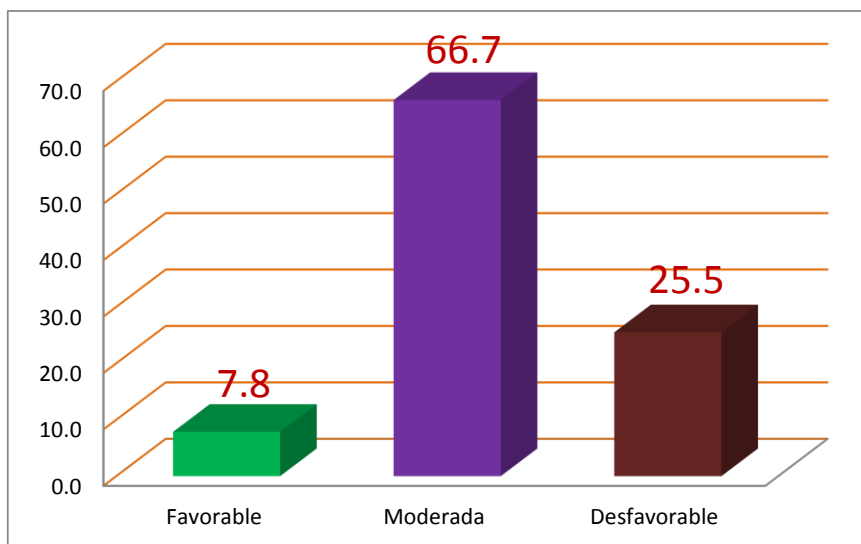


Figura 9: Nivel de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción.

Anaya y Suárez (2004), y su Cuestionario de Satisfacción Laboral, señalan 3 ítems de evaluación para esta dimensión: (i) Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa, (ii) Tener superiores competentes y justos, (iii) Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades.

Es importante indicar que, de acuerdo al estudio efectuado, se puede advertir que el tener superiores competentes y justos, con un porcentaje de 33.3% en la escala de “Satisfecho”; resulta ser el índice más alto de satisfacción.

Por otro lado, bajo ese mismo análisis, los índices más altos de insatisfacción tienen que ver con la posibilidad de avanzar de forma rápida y justa (Muy insatisfecho: 23.5%, e insatisfecho: 19.6%) y en lo que respecta a la posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades (Muy Insatisfecho: 27.5%, e insatisfecho: 15.7%).

IV. Discusión

El presente estudio ha tenido como finalidad conocer el nivel de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores de la División de Control Masivo de una entidad pública recaudadora de tributos, sujetos al Contrato Administrativo de Servicios (CAS); para lo cual se evaluó a toda la población, tomando como referencia la encuesta planteada por Anaya y Suarez (2004).

Luego de la evaluación a la información obtenida en la aplicación de la encuesta, nos permite determinar que, visto de forma global, el nivel de Satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores se encuentra en un rango moderado con un 82,4% del total; rango que guarda cierta similitud con los estudios realizados por Gómez, et al (2011); quienes analizaron la necesidad de conocer los niveles de satisfacción laboral en el área comercial de un banco líder en su ramo en el Perú; encontrando que los resultados obtenidos, respecto de los puestos operativos, presentaban en promedio un grado de satisfacción laboral medio. Siendo tanto la entidad pública recaudadora de tributos como el banco líder del estudio instituciones sólidas y de gran prestigio, carecen de políticas claras de intervención para optimizar los niveles de satisfacción laboral en sus respectivas instituciones a fin de mejorar dichos niveles.

Con respecto a la dimensión: Relaciones sociales y Tiempo libre, uno de los índices más altos de satisfacción en nuestra investigación lo constituyen el tener buenas relaciones con los superiores (62.7% de las escalas “satisfecho” y “muy satisfecho”). Ello puede deberse al hecho de que al mantener los Agentes Fiscalizadores una buena relación con los superiores, estos podrían brindar los conocimientos técnicos necesarios para llevar a cabo sus labores de manera correcta, tal y como lo menciona Picón (2015) en su investigación, la cual tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora para el nivel de satisfacción laboral de los

trabajadores del Banco de Crédito en la oficina principal de Chiclayo, en cuyo trabajo se destaca el hecho de que la mayoría de los trabajadores de la institución considera que llevarse bien con sus jefes y superiores beneficia definitivamente a la calidad de su trabajo.

En cuanto a las observaciones realizadas a la dimensión Realización personal de nuestro estudio, se tiene que el nivel de satisfacción laboral es moderado, en el cual tiene un porcentaje alto el encontrar motivador el trabajo que se realiza y el sentir que el trabajo es el adecuado. Esto se debería a que la gran mayoría de los agentes fiscalizadores participantes de este estudio son de profesión contadores públicos, lo cual hace que se encuentren familiarizados con los procedimientos de fiscalización, y por lo tanto se sientan a gusto y motivados con su labor. Sin embargo, León (2012), en su estudio acerca de conocer la satisfacción laboral en docentes de los centros poblados de la Región Callao, observa que el nivel de satisfacción de su dimensión “desarrollo personal” es alto, poniendo de manifiesto el papel de la Dirección Regional de Educación del Callao, en cuanto a brindar oportunidades de capacitación y perfeccionamiento, aspecto que no es tomado en cuenta por nuestra entidad pública recaudadora de tributos.

Por otro lado, en nuestra investigación tenemos la dimensión Recompensas extrínsecas, en la cual se puede observar altos índices de insatisfacción en el reconocimiento económico del rendimiento laboral, el cual es diferente de la remuneración que percibe el trabajador. Cabe precisar que el agente fiscalizador se encuentra bajo el régimen 1057, o de contratación administrativa de servicios (CAS), por lo que no le son inherentes algunos beneficios que si poseen los trabajadores sujetos a los regímenes 276 y 728 en la institución, lo que podría estar

creando cierta insatisfacción laboral al comparar el desarrollo de las labores y encontrar que son semejantes. Similar apreciación podemos encontrar en la investigación realizada por Alvarado y Llactahuaccha (2014), en la cual plantearon determinar la influencia de los regímenes laborales 276, 728 y 1057 (CAS) con el nivel de satisfacción de enfermeras que laboran en los diferentes hospitales de Chiclayo, determinando que los factores que afectan significativamente el nivel de satisfacción de las enfermeras bajo régimen 1057, son los beneficios laborales y/o remunerativos, ya que al no ser justos y equitativos entre todas las enfermeras tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo.

De igual forma, y según lo observado en la dimensión Oportunidades de desarrollo de nuestra investigación, la mayor tasa de insatisfacción de los agentes fiscalizadores está definida por la baja posibilidad de actualización permanente y la poca participación en programas de perfeccionamiento; esto debido a que, al estar bajo el régimen N° 1057, tienen contratos a plazo determinado, renovable (o no) cada tres meses, imposibilitando que tengan acceso a programas de perfeccionamiento o capacitación apoyados por la institución; siendo esto fuertemente contrastable con las ventajas o beneficios que en mayor medida tienen los trabajadores que están bajo contrato de plazo indeterminado (regímenes N°276 y N°728). Similar situación se apreció en la investigación realizada por Arnedo y Castillo (2009), la cual buscaba determinar el nivel de satisfacción laboral del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación - IPSPUDO. En ella se puede observar que de acuerdo a la encuesta aplicada a los empleados, éstos se encontraban altamente en desacuerdo con la afirmación de que el Instituto los motiva a crecer profesionalmente, debido a que esta institución tampoco se preocupa por actualizar a sus empleados en las habilidades y

competencias necesarias para optimizar el desempeño de sus labores.

Por otro lado, la dimensión Oportunidades de promoción de nuestro estudio posee uno de los índices más altos de insatisfacción, dado por la imposibilidad de promoción al trabajador sobre la base del propio rendimiento y habilidades; esto nuevamente debido a que al estar bajo contrato administrativo de servicio, su carácter de plazo determinado o temporal no permite competir por una plaza o ser promovido a un nivel superior en la institución. Similar apreciación encontró Jaramillo y González (2010), en su estudio, el cual buscaba medir el nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de La Celia Risaralda, destacando que se encontraba con una percepción positiva baja las posibilidades de ascensos, debido a la naturaleza de los cargos y a las políticas establecidas en dicha institución.

Bajo la dimensión Diseño del trabajo, se puede observar que el agente fiscalizador encuentra en un nivel de satisfacción favorable el ambiente donde labora, la autonomía para realizar su labor, además de tener una opinión propia y poder manifestarla. Sin embargo, como contraparte a ello, esta dimensión posee niveles de insatisfacción marcados por la poca participación en el diseño del puesto de trabajo y el no participar activamente en el establecimiento de objetivos en la institución.

Otros elementos que destacan con altos niveles de satisfacción se encuentran en la dimensión Valoración del trabajo, considerando muy importante y valioso la labor que desempeñan. Esto podría deberse a que sienten que están contribuyendo con un fin superior de ayuda o sostenimiento de los servicios públicos en favor de los ciudadanos. Finalmente, la

dimensión Reconocimiento del desempeño laboral posee altos índices de satisfacción, dada las buenas relaciones que se tienen con los colegas de la división, en contraste con el bajo o nulo reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho.

V. Conclusiones

Primera: A pesar de que en forma general el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores se encuentra en una clara tendencia al nivel moderado de satisfacción laboral, es necesario analizar en forma detallada los diversos aspectos vinculados a la satisfacción de los empleados ya que pueden presentar valores diferentes.

Segunda: Respecto a las dimensiones evaluadas en nuestro estudio, como son: Diseño del trabajo, Relaciones sociales y tiempo libre, y Reconocimiento del desempeño laboral; estas se encuentran íntimamente ligadas a las políticas, lineamientos y directivas que la institución o los superiores imparten o aplican para los subordinados, es decir, son estilos de gestión propias de los niveles de jefaturas, y de los cuales se ha percibido niveles de insatisfacción, por aspectos tales como: la no participación activa en el establecimiento de objetivos, el no disponer de suficiente tiempo libre o con la familia, y el no obtener el reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho, entre otros. Estos aspectos están en manos de los niveles superiores jerárquicos y se pueden manejar de mejor manera. Por lo tanto, se concluye que la función de los superiores son importantes para alcanzar índices favorables de satisfacción laboral en los agentes fiscalizadores.

Tercera: Respecto de las dimensiones Realización personal y Valoración social del trabajo, son dimensiones que se relacionan directamente con el propio agente fiscalizador; en ella, se puede encontrar altos niveles de satisfacción en aspectos tales como: encontrar motivador el trabajo que se realiza, el sentir que el trabajo es el adecuado, que ayuda a lograr los planes y metas, el sentir que se hace algo valioso y estar

orgullosos de ello, entre otros. Estos indicadores hacen suponer que el agente fiscalizador tiene una predisposición positiva a su labor, y que se siente partícipe de algo importante. Por lo tanto, se concluye que, muy a pesar de los niveles de insatisfacción mostrados en las otras dimensiones que forman parte de nuestro estudio, se cuentan con trabajadores motivados, siendo otro elemento importante para optimizar los niveles de satisfacción laboral.

Cuarta: En relación con las dimensiones de nuestro estudio: Oportunidades de desarrollo futuro, Recompensas extrínsecas y Oportunidades de promoción; se puede afirmar que los niveles de insatisfacción en dichas dimensiones se relacionan directamente con la normativa laboral del régimen CAS (Contratación Administrativa de Servicios), encontrando insatisfacción en aspectos tales como: posibilidad de actualización y/o perfeccionamiento, reconocimiento económico del rendimiento laboral, posibilidad de promoción en base al rendimiento y habilidades, entre otros. Dichos factores no pueden ser llevados a cabo por la característica de plazo determinado o corto plazo de contratación del régimen, lo cual no permite al empleador poder brindar mayores ventajas para el agente fiscalizador. Por lo tanto, dado que son situaciones propias del régimen laboral, estas condiciones no pueden ser modificadas, lo que explica el nivel de insatisfacción en los trabajadores.

VI. Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la Gerencia de control de cumplimiento implementar procesos de mejoramiento continuo en la división de control masivo, con el desarrollo de estrategias de difusión internas de los planes y políticas que se desean alcanzar en un determinado plazo; de tal forma que se pueda pasar del nivel de satisfacción moderado obtenido en la presente investigación, hacia un nivel de satisfacción favorable, el cual resulta más óptimo para los fines y objetivos que persigue la institución.

Segundo: Se sugiere a la División de control masivo realizar reuniones periódicas, convocadas los primeros días de cada mes, en las cuales se incluyan a los agentes fiscalizadores, supervisores y jefes de sección; con la finalidad de darles a conocer con claridad cuáles son los objetivos de la división para un determinado periodo, qué estrategia se va a seguir con relación a los programas de fiscalización asignados en ese mes; y que se espera de cada uno de ellos en razón de alcanzar las metas de la división.

Tercero: Se recomienda gestionar a la Gerencia de control de cumplimiento con la Gerencia de desarrollo de personas, para que la División de formación y desarrollo de dicha gerencia facilite a los agentes fiscalizadores, mediante convenios con instituciones educativas de prestigio, la presentación y apertura de programas de corta duración en temas de actualización en materia tributaria, de perfeccionamiento o especialización en tributación o afines, de tal forma que coadyuven a la optimización de las labores propias de la división de control masivo.

Cuarto: Incentivar en todas las secciones de control masivo una cultura de recompensas, no económicas ni materiales; tales como correos de felicitación, agente fiscalizador más destacado, reconocimiento ante los compañeros de trabajo; impulsado desde la Gerencia de control de cumplimiento y haciendo eco en la jefatura de división, jefaturas de secciones y supervisiones del área; de tal forma que motive el esfuerzo de los agentes a trabajar con calidad en bien de su desarrollo personal y profesional.

VII. Referencias Bibliográficas

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Alvarado, P. & Llactahuaccha, L. (2014). *Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en hospitales de ESSALUD - Chiclayo 2012* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). *La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral*. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.
- Arnedo, B. & Castillo, M. (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumana, Estado de Sucre, año 2008* (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Tercera edición. Colombia: Prentice Hall.
- Cavalcante, J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina - Bahía - Brasil* (Tesis de posgrado). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Decreto Legislativo N° 1057 (2008, 27 de junio). Lima, Perú. Recuperado de www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/DL-1057-LEY-CAS.pdf.
- Decreto Supremo N° 075-2008-PCM (2008, 24 de noviembre). Lima, Perú. Recuperado de http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/DS_075_2008_PCM-REGLAMENTO-CAS.pdf.
- Del Águila, Robert (2012). Aprueban eliminación progresiva de régimen CAS y otorgan derechos (Ley 29849 comentada). Recuperado de <http://www.laboraperu.com/eliminan-regimen-cas-ley-29849.html>
- Del Castillo, O. & Bojórquez, O. (2010). *Comportamiento Humano en las organizaciones* (1a. Ed.). Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Gómez, C., Incio, O., & O'Donnell, G. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en Banca comercial: Un caso de estudio* (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, N. & Gonzales, J. (2010). *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- León, B. (2011). *Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao* (Tesis de posgrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Locke, E.A (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. dunnette (Ed) *Hand Book of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: rand Mc. Nally.
- McMillan J. & Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa – Una introducción conceptual*. Quinta edición. España: Pearson.
- Muñoz, C. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. México: Pearson Prentice Hall.
- Picón, O. (2015). *Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito – Oficina principal – Chiclayo – Periodo Junio-Julio 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Rodríguez, D. & Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la Investigación*. Catalunya: Universitat Oberta de Catalunya.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Décimo quinta Edición. Mexico: Pearson.

Apéndices

ARTÍCULO CIENTÍFICO

1. TÍTULO.

Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016.

2. AUTOR.

Lic. Luis Alejandro Badoino Córdova.

3. RESUMEN.

El presente estudio busca dar respuesta al problema de investigación formulado: ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016?, el objetivo general fue determinar cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en dicha entidad. Para llevar a cabo la presente investigación se tomó al total de la población, constituida por 51 agentes fiscalizadores. El presente trabajo de investigación está desarrollado bajo el enfoque de la metodología cuantitativa, siendo el diseño de investigación de tipo no experimental y transversal o transeccional. Los datos fueron procesados estadísticamente mediante el software SPSS en su versión 23.0. Se utilizó tanto la estadística descriptiva e inferencial, tomando los datos recogidos mediante el instrumento Escala de satisfacción laboral – versión para orientadores de Anaya y Suarez (2004) adaptada para nuestro estudio. Luego del procesamiento de la información se concluyó que la satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores, a nivel global, se encuentra en un nivel moderado; en mayor medida por la carencia de objetivos claros en la división, baja o escasa posibilidad de actualización y/o perfeccionamiento profesional, así como la nula posibilidad de promociones o ascensos. Por otro lado, existen altos índices de satisfacción en las buenas relaciones con los compañeros y superiores, la alta valoración del trabajo por parte de la familia y el entorno social, encontrar motivador el trabajo que realizan, además de sentir que el trabajo es el adecuado para ellos.

4. PALABRAS CLAVE.

Palabras claves: Satisfacción laboral, diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo, relaciones sociales, recompensas extrínsecas, oportunidades de promoción.

5. ABSTRACT.

This study seeks to answer the research question formulated: What is the level of job satisfaction for the tax collector agents hired under law 1057 in a tax collector public entity, during the period 2016? The general objective was to determine what is the level of job satisfaction for the tax collector agents hired under law 1057 in that entity. To carry out this investigation took the total population, consisting of 51 tax collector agents. This research is developed under the approach of quantitative methodology; the research design is non-experimental and transversal or transectional. The data were processed statistically using SPSS version 23.0 software. Descriptive and inferential statistics were used, taking the data collected through the instrument of job satisfaction scale, created by Anaya and Suarez (2004) and adapted for our study. After processing the information, it was concluded that job satisfaction of tax collector agents, globally, is situated in a moderate level; mostly by the lack of clear objectives in the division, low or no possibility of professional development or no chance of promotion. On the other hand, there are high rates of satisfaction with the good relations with colleagues and superiors, the high valuation of work by family and social environment, the motivation for the work they do, besides the feeling that the job is right for them.

6. KEYWORDS.

Keywords: Job satisfaction, Job design, personal fulfillment, development opportunities, social relationships, extrinsic rewards, promotion opportunities.

7. INTRODUCCION.

El presente trabajo de investigación está enmarcado dentro de la línea de investigación denominada gestión del talento humano. El comportamiento de los individuos dentro de las organizaciones es un factor fundamental para el logro de los objetivos institucionales, la forma en que perciben los aspectos propios de su entorno laboral, manifestando su rechazo o aceptación al estímulo, deben ser abordados desde una perspectiva científica, de tal forma que permita realizar cambios significativos en beneficio de las personas, y por ende de la propia organización. Dentro del análisis de los antecedentes se mostraron trabajos con similares características de investigación: Picón (2015), realizó el estudio *“Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito – Oficina Principal – Chiclayo. Periodo Junio – Julio 2014”*, encontrando que la Satisfacción Laboral de los trabajadores se sitúa en un nivel alto con una inclinación a ser regular. Asimismo, León (2011) elaboró una investigación, la cual denominó: *“Satisfacción Laboral en docentes de primaria en Instituciones Inclusivas – Región Callao”*; encontrando niveles de satisfacción alta en la posibilidad

que tienen de desarrollarse personal y profesionalmente, en contraparte a ello con niveles de insatisfacción en cuanto a los salarios percibidos y las relaciones sociales con otros miembros de su organización.

Otro antecedente tomado como referencia es el estudio de Alvarado y Llactahuaccha (2014), llamado: *Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de enfermeras que trabajan en hospitales de ESSALUD en Chiclayo 2012*. Aquí se determinó que los niveles de insatisfacción son mayores en las enfermeras contratadas bajo el régimen N° 1057 o CAS, en comparación con las ventajas laborales, económicas y de desarrollo personal y profesional de las enfermeras bajo régimen N° 276 y N° 728 , dichas conclusiones nos brindaron mayores elementos de prueba para soportar nuestras conclusiones.

El contexto en el que se desarrolla el presente estudio coloca a la entidad recaudadora de tributos, según sondeos de opinión realizados, con bajos índices de valoración y de calidad por parte de los consumidores de diversos productos y servicios, y con un alto nivel de desconfianza de los mismos. A nivel laboral, el empleo del régimen CAS para la contratación de los agentes fiscalizadores, pone en desventaja a los mismos, dado que perciben que no tienen iguales condiciones laborales que los trabajadores contratados en otros regímenes con mayores ventajas. Cabe preguntarse entonces si se percibe alguna contrariedad o descontento en los agentes fiscalizadores sujetos al régimen CAS en el desempeño de sus funciones, y si influirá dicha contrariedad o descontento en este porcentaje de desaprobación frente al ciudadano.

8. METODOLOGÍA.

8.1. Variable.

Variable: Satisfacción laboral.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como “Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto” (p. 1304). Es un estado emocional o actitud como respuesta a un estímulo favorable o desfavorable relacionado con la labor y los roles que desempeña en la organización. Estos estímulos o factores condicionan su aceptación o rechazo al ambiente que lo rodea, lo cual se verá reflejado en el desempeño del cargo o responsabilidad que le ha sido encomendada.

8.2. Metodología.

El presente trabajo de investigación está desarrollado bajo el enfoque de la metodología cuantitativa, ya que según Bernal (2010) “Se soporta en el cálculo de las características de los fenómenos sociales, lo cual implica derivar de un marco conceptual pertinente al problema analizado, una cadena de postulados que expresen la vinculación entre las variables estudiadas de forma deductiva. Este método tiende a generalizar y normalizar resultados”. (p. 60)

8.3. Tipo de estudio.

El presente trabajo de investigación es de tipo Básico o Puro, ya que según Valderrama (2008), busca poner a prueba una teoría con escasa o ninguna intención de aplicar sus resultados a problemas prácticos, solo se preocupa por el desarrollo del conocimiento científico y no se le exige que explique las implicaciones prácticas de su estudio. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes.

El nivel de Investigación es Descriptivo Simple, ya que según Hernández (2011), se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a análisis. (p. 80)

8.4. Diseño de la investigación.

El diseño adecuado para esta investigación es un Diseño No Experimental, de tipo Transeccional o Transversal.

8.5. Población, muestra y muestreo.

Según Fracica (1988), citado por Bernal (2010), población es “el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p. 160). La población del presente estudio la conforman 51 agentes fiscalizadores.

Sierra (2003), citado por Rodríguez y Valldeoriola (2009), define la muestra como “una parte de un conjunto o población debidamente elegida, que se somete a observación científica en representación del conjunto, con el propósito de obtener resultados válidos, también para el universo total investigado” (p. 29). Sin embargo, para la presente investigación, se ha decidido tomar la totalidad de la población de la División de Control Masivo sujetos a Contrato Administrativo de Servicios (CAS).

8.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica utilizada para el presente estudio fue la encuesta, para lo cual se utilizaron como instrumento de recojo de información la escala de satisfacción laboral de Anaya y Suarez (2004) para medir la satisfacción laboral, conformada por 37 ítems basado en una escala tipo Likert y divididos en ocho dimensiones. El objetivo del instrumento es determinar, de forma global, el nivel de satisfacción de los agentes fiscalizadores en la división; y a nivel de dimensiones, ayudará a identificar aquellos factores de insatisfacción, con la finalidad de sugerir o recomendar acciones que, a nuestro entender, resultarán relevantes para optimizar el desempeño del agente fiscalizador en el desarrollo de sus funciones.

8.7. Métodos de análisis de datos.

Para medir el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores se aplicó el cuestionario previamente validado mediante juicio de expertos. Se le dio una pequeña introducción al encuestado indicándole que se trataba de un proyecto de investigación académico, el cual sería llevado en absoluta confidencialidad de los datos, por lo que se le hizo énfasis en que las respuestas tuvieran el mayor grado de veracidad y honestidad posibles. El ambiente escogido fue el propio lugar o espacio de trabajo de cada uno de los participantes, indicándole los fines y los objetivos de la investigación.

9. RESULTADOS.

9.1. Descripción de la variable Satisfacción laboral.

Cabe señalar que de los 51 casos de estudio, 42 encuestados, lo que equivale a un 82.4% del total, percibe un nivel moderado de satisfacción laboral. Asimismo, 7 encuestados, lo que hace un 13.7% de la población, experimenta un nivel favorable de satisfacción laboral. Por otro lado, se evidenció que solo 2 de los encuestados, el 3.9% del total del estudio, presenta un nivel desfavorable de satisfacción laboral.

9.2. Descripción de las dimensiones de la variable satisfacción laboral.

9.2.1. Dimensión diseño del trabajo.

De los 51 casos de estudio, un 74.5% del total percibe un nivel moderado de satisfacción en el diseño del trabajo. Asimismo, un 15.7% de la población experimenta un nivel favorable de satisfacción. Por otro lado, se evidenció que el 9.8% de los encuestados presenta un nivel desfavorable de satisfacción en

dicha dimensión

9.2.2. Dimensión realización personal.

De los 51 casos de estudio, un 72.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en su realización personal. Asimismo, un 23.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en dicha dimensión.

9.2.3. Dimensión oportunidades de desarrollo.

De los 51 casos de estudio, un 68.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado a tener oportunidades de desarrollo. Asimismo, un 11.8% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 19.6% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en esta dimensión.

9.2.4. Dimensión relaciones sociales y tiempo libre.

De los 51 casos de estudio, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en sus relaciones sociales y tiempo libre. Asimismo, un 25.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en dicha dimensión.

9.2.5. Dimensión reconocimiento del desempeño laboral.

De los 51 casos de estudio, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado al reconocimiento de su desempeño laboral. Asimismo, un 25.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en esta dimensión.

9.2.6. Dimensión valoración del trabajo.

De los 51 casos de estudio, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en cuanto a la valoración de su trabajo. Asimismo, un 25.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en esta dimensión.

9.2.7. Dimensión recompensas extrínsecas.

De los 51 casos de estudio, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en la obtención de recompensas extrínsecas. Asimismo, un 25.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en dicha dimensión.

9.2.8. Dimensión oportunidades de promoción.

De los 51 casos de estudio, un 70.6% del total percibe un nivel de satisfacción moderado en sus oportunidades de promoción. Asimismo, un 25.5% de la población experimenta un nivel de satisfacción favorable. Por otro lado, se evidenció que el 3.9% de los encuestados presenta un nivel de satisfacción desfavorable en dicha dimensión.

10. DISCUSIÓN.

Luego de la evaluación a la información obtenida en la aplicación de la encuesta, nos permite determinar que, visto de forma global, el nivel de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores se encuentra en un rango moderado con un 82,4% del total; rango que guarda cierta similitud con los estudios realizados por Gómez, Incio y O'Donnell (2011); los cuales encontraron que los resultados obtenidos, a nivel de puestos operativos, presentaban un grado de satisfacción laboral medio. Siendo tanto la entidad pública recaudadora de tributos como el Banco líder del estudio instituciones sólidas y de gran prestigio, carecen de políticas claras de intervención para optimizar los niveles de satisfacción laboral en sus respectivas instituciones.

Con respecto a la dimensión: relaciones sociales y tiempo libre, el índice más alto de satisfacción se da en el ítem “tener buenas relaciones con los superiores” (62.7% de las escalas “satisfecho” y “muy satisfecho”). Ello puede deberse al hecho de que al mantener los Agentes Fiscalizadores una buena relación con los superiores, estos podrían brindar los conocimientos técnicos necesarios para llevar a cabo sus labores de manera correcta, tal y como concluye Picón (2015) en su investigación, la cual tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de mejora para el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito en la oficina principal de Chiclayo, en cuyo trabajo se destaca el hecho de que la mayoría de los trabajadores de la institución considera que llevarse bien con sus jefes y superiores beneficia definitivamente a la calidad de su trabajo.

En cuanto a las observaciones realizadas a la dimensión realización personal de nuestro estudio, el nivel de satisfacción laboral es moderado, dentro del cual se tiene un porcentaje alto en el ítem

“encontrar motivador el trabajo que se realiza” y “sentir que el trabajo es el adecuado”. Esto se debería a que la gran mayoría de los agentes fiscalizadores son de profesión contadores públicos, lo cual hace que se encuentren familiarizados con los procedimientos de fiscalización y por lo tanto se sientan a gusto y motivados con su labor. Sin embargo, León (2012), en su estudio acerca de conocer la satisfacción laboral en docentes de los centros poblados de la Región Callao, observa que el nivel de satisfacción de su dimensión “desarrollo personal” es alto, poniendo de manifiesto el papel de la Dirección Regional de Educación del Callao en cuanto a brindar las oportunidades de capacitación y perfeccionamiento; aspecto que no es tomado en consideración por nuestra entidad pública recaudadora de tributos.

En cuanto a la dimensión recompensas extrínsecas, en la cual se puede observar altos índices de insatisfacción en el reconocimiento económico del rendimiento laboral, el cual es diferente de la remuneración que percibe el trabajador. Cabe precisar que el agente fiscalizador se encuentra bajo el régimen 1057, por lo que no le son inherentes algunos beneficios que si poseen los trabajadores sujetos a los regímenes 276 y 728 en la institución, lo que podría estar creando cierta insatisfacción laboral al comparar el desarrollo de las labores y encontrar que son semejantes. Similar apreciación podemos encontrar en la investigación realizada por Alvarado y Llactahuaccha (2014), las cuales plantearon determinar la influencia de los regímenes laborales 276, 728 y 1057 (CAS) con el nivel de satisfacción de enfermeras que laboran en los diferentes hospitales de Chiclayo, determinando que los factores que afectan significativamente el nivel de satisfacción de las enfermeras bajo régimen 1057, son los beneficios laborales y/o remunerativos, ya que al no ser justos y equitativos entre todas las enfermeras tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo.

De igual forma, y según lo observado en la dimensión “oportunidades de desarrollo” de nuestra investigación, la mayor tasa de insatisfacción de los agentes fiscalizadores está definida por la baja posibilidad de actualización permanente y la poca participación en programas de perfeccionamiento; esto debido a que, como se comentara en el párrafo anterior, las ventajas o beneficios se le atribuyen en mayor medida a los trabajadores de los regímenes 276 y 728; más no al 1057, dado el carácter de su contrato a plazo determinado, renovable (o no) cada tres meses. Dicha tasa guarda cierta relación con la investigación realizada por Armedo y Castillo (2009), la cual buscaba determinar el nivel de satisfacción laboral del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación - IPSPUDO. En ella se puede observar que de acuerdo a la encuesta aplicada a los empleados, se encontraban fuertemente en desacuerdo con la afirmación de que el Instituto los motiva a crecer

profesionalmente, además que tampoco se preocupa por actualizar al empleado en las habilidades y competencias correspondientes para desempeñar su labor.

11. CONCLUSIONES.

Primera: A pesar de que en forma general el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores se encuentra en una clara tendencia al nivel moderado de satisfacción laboral, es necesario analizar en forma detallada los diversos aspectos vinculados a la satisfacción de los empleados ya que pueden presentar valores diferentes.

Segunda: Respecto a las dimensiones evaluadas en nuestro estudio, como son: Diseño del trabajo, relaciones sociales y tiempo libre, y reconocimiento del desempeño laboral; estas se encuentran íntimamente ligadas a las políticas, lineamientos y directivas que la institución o los superiores imparten o aplican para los subordinados, es decir, son estilos de gestión propias de los niveles de jefaturas, y de los cuales se ha percibido niveles de insatisfacción, por aspectos tales como: la no participación activa en el establecimiento de objetivos, el no disponer de suficiente tiempo libre o con la familia, y el no obtener el reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho, entre otros. Estos aspectos están en manos de los niveles superiores jerárquicos y se pueden manejar de mejor manera. Por lo tanto, se concluye que la función de los superiores son importantes para alcanzar índices favorables de satisfacción laboral en los agentes fiscalizadores.

Tercera: Respecto de las dimensiones realización personal y valoración social del trabajo, son dimensiones que se relacionan directamente con el propio agente fiscalizador; en ella, se puede encontrar altos niveles de satisfacción en aspectos tales como: encontrar motivador el trabajo que se realiza, el sentir que el trabajo es el adecuado, que ayuda a lograr los planes y metas, el sentir que se hace algo valioso y estar orgulloso de ello, entre otros. Estos indicadores hacen suponer que el agente fiscalizador tiene una predisposición positiva a su labor, y que se siente partícipe de algo importante. Por lo tanto, se concluye que, muy a pesar de los niveles de insatisfacción mostrados en las otras dimensiones que forman parte de nuestro estudio, se cuentan con trabajadores motivados, siendo otro elemento importante para optimizar los niveles de satisfacción laboral.

Cuarta: En relación con las dimensiones de nuestro estudio: oportunidades de desarrollo futuro, recompensas extrínsecas y oportunidades de promoción; se puede afirmar que los niveles de insatisfacción en dichas dimensiones se relacionan directamente con la normativa laboral del régimen

CAS (Contratación Administrativa de Servicios), encontrando insatisfacción en aspectos tales como: posibilidad de actualización y/o perfeccionamiento, reconocimiento económico del rendimiento laboral, posibilidad de promoción en base al rendimiento y habilidades, entre otros; Dichos factores no pueden ser llevados a cabo por la característica de plazo determinado o corto plazo de contratación del régimen, lo cual no permite al empleador poder brindar mayores ventajas para el agente fiscalizador. Por lo tanto, dado que son situaciones propias del régimen laboral, estas condiciones no pueden ser modificadas, lo que causa insatisfacción en los trabajadores.

12. REFERENCIAS.

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Alvarado, P. & Llactahuaccha, L. (2014). Influencia del régimen laboral en el nivel de satisfacción de las enfermeras que trabajan en hospitales de ESSALUD - Chiclayo 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento Organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Anaya, D., & Suárez, J. (2004). La escala de satisfacción laboral-versión para orientadores (ESL-VO) como recurso para la evaluación de la satisfacción laboral. *Revista de Investigación Educativa*, 22 (2), 519-534.
- Arnedo, B. & Castillo, M. (2009). Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de previsión social del personal docente y de investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO). Cumana, Estado de Sucre, año 2008 (Tesis de pregrado). Universidad de Oriente, Cumaná, Venezuela.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación. Tercera edición. Colombia: Prentice Hall.
- Cavalcante, J. (2004). Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región de Jacobina - Bahía - Brasil (Tesis de posgrado). Universidad Autónoma de Barcelona, Barcelona, España.
- Decreto Legislativo N° 1057 (2008, 27 de junio). Lima, Perú. Recuperado de www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/DL-1057-LEY-CAS.pdf.
- Decreto Supremo N° 075-2008-PCM (2008, 24 de noviembre). Lima, Perú. Recuperado de http://www.mimp.gob.pe/files/programas_nacionales/pncvfs/stapas/DS_075_2008_PCM-REGLAMENTO-CAS.pdf.
- Del Águila, Robert (2012). Aprueban eliminación progresiva de régimen CAS y otorgan derechos (Ley 29849 comentada). Recuperado de <http://www.laboraperu.com/eliminan-regimen-cas-ley-29849.html>

- Del Castillo, O. & Bojórquez, O. (2010). *Comportamiento Humano en las organizaciones* (1a. Ed.). Sinaloa: Universidad Autónoma de Sinaloa.
- Gómez, C. et al. (2011). Niveles de satisfacción laboral en Banca comercial: Un caso de estudio (Tesis de posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. México: Mc Graw Hill.
- Jaramillo, N. & Gonzales, J. (2010). Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la Alcaldía Municipal de la Celia Risaralda (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia.
- León, B. (2011). Satisfacción laboral en docentes de primaria en instituciones educativas inclusivas – Región Callao (Tesis de posgrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Locke, E.A (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. En M.D. dunnette (Ed) *Hand Book of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: rand Mc. Nally.
- McMillan J. & Schumacher, S. (2005). *Investigación Educativa – Una introducción conceptual*. Quinta edición. España: Pearson.
- Muñoz, C. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. México: Pearson Prentice Hall.
- Picón, O. (2015). Propuesta de mejora del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de Crédito – Oficina principal – Chiclayo – Periodo Junio-Julio 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.
- Rodríguez, D. & Valldeoriola, J. (2009). *Metodología de la Investigación*. Catalunya: *Universitat Oberta de Catalunya*.
- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Décimo quinta Edición. Mexico: Pearson.

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | |
|--|---|----------------|--------------------------------------|--|-----------------------------------|
| Título: Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016 | | | | | |
| Autor: Luis Alejandro Badoino Córdova | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPOTESIS | VARIABLES E INDICADORES | | |
| Problema principal: | Objetivo principal: | NO CORRESPONDE | Variable: Satisfacción Laboral | | |
| ¿Cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016? | Determinar cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016 | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | | | | NIVELES O RANGOS |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Diseño del Trabajo? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Diseño del Trabajo | | Diseño del Trabajo | Participar del diseño del puesto, de los objetivos, tener políticas de personal, medios técnicos y materiales, plan de trabajo claro, autonomía y asesoramiento. | 5, 14, 18, 22, 26, 28, 29, 30, 33 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos — en la dimensión Realización Personal? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Realización Personal | | Realización Personal | Motivación por el trabajo, el trabajo como medio para lograr necesidades, metas, poner en práctica habilidades y talentos. | 2, 13, 23, 35 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos — en la dimensión Oportunidades de desarrollo? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos — en la dimensión Oportunidades de desarrollo | | Oportunidades de Desarrollo | Desarrollar nuevas habilidades, actualización, perfeccionamiento. | 6, 10, 31, 37 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Relaciones Sociales y tiempo libre? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Relaciones Sociales y tiempo libre | | Relaciones Sociales y tiempo libre | Relaciones con los superiores, con los compañeros, tener tiempo libre, con la familia. | 7, 12, 21, 24, 34 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Reconocimiento del Desempeño Laboral? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Reconocimiento del Desempeño Laboral | | Reconocimiento del Desempeño Laboral | Ser apreciado, reconocido por los superiores y por los compañeros de trabajo. | 3, 9, 15, 16 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Valoración del Trabajo? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Valoración del Trabajo | | Valoración del Trabajo | Tener prestigio, sentir que se realiza algo valioso, sentirse orgulloso y valorado por la familia y entorno social. | 1, 8, 19, 20 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Recompensas Extrínsecas? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Recompensas Extrínsecas | | Recompensas extrínsecas | Contar con buen salario, seguridad social, seguridad e higiene en el trabajo. | 4, 11, 17, 27 |
| ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Oportunidades de Promoción? | Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos – en la dimensión Oportunidades de Promoción | | Oportunidades de Promoción | Posibilidades de promoción por rendimiento, habilidades, de manera justa. | 25, 32, 36 |

ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL - AGENTES FISCALIZADORES

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan una serie de preguntas que permitirán medir el nivel de satisfacción que percibe usted con diversos aspectos relacionados a la labor que desempeña en la institución. Lealas detenidamente y según su opinión marque con una X en el casillero correspondiente, de acuerdo a la siguiente escala de valoración:

| | | | | |
|---------------------|--------------|-------------------------------------|------------|-------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| MUY INSATISFECHO | INSATISFECHO | NI SATISFECHO NI INSATISFECHO | SATISFECHO | MUY SATISFECHO |

¿En que grado consideras que, en tu actual trabajo como Agente Fiscalizador, se dan los siguientes hechos?

1. Tener prestigio o status social
2. Encontrar motivador el trabajo que realizas
3. Ser apreciado laboralmente por tus colegas
4. Obtener un buen salario
5. Participar en el diseño del puesto de trabajo
6. Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades
7. Disponer de suficiente tiempo para la familia
8. Sentir que estás realizando algo valioso
9. Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores
10. Posibilidad de actualización permanente
11. Reconocimiento económico del rendimiento laboral
12. Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo
13. Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas
14. Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes
15. Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho
16. Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades
17. Disponer de una buena seguridad social
18. Tener autonomía en el desarrollo de las actividades
19. Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos
20. Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa
21. Disponer de suficiente tiempo libre
22. Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo
23. Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos
24. Tener un horario flexible
25. Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa
26. Participar activamente en el establecimiento de objetivos
27. Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo
28. Variedad en las actividades del trabajo
29. Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos
30. Tener un plan de trabajo claro
31. Participación en programas de perfeccionamiento
32. Tener superiores competentes y justos
33. Tener una opinión propia
34. Tener buenas relaciones con los superiores
35. Sentir que el trabajo es el adecuado para ti
36. Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades
37. Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado.

[illegible]

Prueba de confiabilidad: ALPHA DE CRONBACH

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008
VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029
VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilidad

| Notas | | |
|----------------------------|--|--|
| Salida creada | | 12-JUL-2016 10:47:32 |
| Comentarios | | |
| Entrada | Conjunto de datos activo | ConjuntoDatos0 |
| | Filtro | <ninguno> |
| | Ponderación | <ninguno> |
| | Segmentar archivo | <ninguno> |
| | N de filas en el archivo de datos de trabajo | 10 |
| | Entrada de matriz | |
| Manejo de valores perdidos | Definición de perdidos | Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos. |
| | Casos utilizados | Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento. |

| | | |
|----------|----------------------|------------------------------|
| Sintaxis | | RELIABILITY |
| | | /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 |
| | | VAR00003 VAR00004 VAR00005 |
| | | VAR00006 VAR00007 VAR00008 |
| | | VAR00009 |
| | | VAR00010 VAR00011 VAR00012 |
| | | VAR00013 VAR00014 VAR00015 |
| | | VAR00016 VAR00017 VAR00018 |
| | | VAR00019 VAR00020 |
| | | VAR00021 VAR00022 VAR00023 |
| | | VAR00024 VAR00025 VAR00026 |
| | | VAR00027 VAR00028 VAR00029 |
| | | VAR00030 VAR00031 |
| | | VAR00032 VAR00033 VAR00034 |
| | | VAR00035 VAR00036 VAR00037 |
| | | /SCALE('ALL VARIABLES') ALL |
| | | /MODEL=ALPHA. |
| Recursos | Tiempo de procesador | 00:00:00.00 |
| | Tiempo transcurrido | 00:00:00.00 |

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

| | N | % |
|-----------------------|----|-------|
| Casos Válido | 10 | 100,0 |
| Excluido ^a | 0 | ,0 |
| Total | 10 | 100,0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

| | |
|------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,847 | 37 |

MATRIZ DE DATOS.

| | D1: DISEÑO DEL TRABAJO | | | | | | | | | | D2: REALIZACION PERSONAL | | | | |
|--------|------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|--------------------------|----------|----------|----------|-----------|
| | Preg. 5 | Preg. 14 | Preg. 18 | Preg. 22 | Preg. 26 | Preg. 28 | Preg. 29 | Preg. 30 | Preg. 33 | SUB TOTAL | Preg. 2 | Preg. 13 | Preg. 23 | Preg. 35 | SUB TOTAL |
| Enc_1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 15 | 3 | 1 | 2 | 3 | 9 |
| Enc_3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 5 | 4 | 4 | 4 | 17 |
| Enc_4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 27 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 |
| Enc_5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 23 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_6 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_7 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_8 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 29 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 |
| Enc_9 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_10 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| Enc_11 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 22 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 14 |
| Enc_13 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| Enc_14 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_15 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 26 | 3 | 4 | 3 | 5 | 15 |
| Enc_16 | 2 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 28 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 |
| Enc_17 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 26 | 2 | 3 | 4 | 4 | 13 |
| Enc_18 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 |
| Enc_19 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_20 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 |
| Enc_21 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 28 | 3 | 4 | 1 | 3 | 11 |
| Enc_22 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| Enc_23 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_24 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 22 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| Enc_25 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 |
| Enc_26 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 26 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_27 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_28 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_29 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 24 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| Enc_30 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 35 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_31 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 36 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 |
| Enc_32 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| Enc_33 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| Enc_35 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 32 | 3 | 3 | 5 | 5 | 16 |
| Enc_36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| Enc_37 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 35 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 |
| Enc_38 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| Enc_40 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 |
| Enc_41 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 |
| Enc_42 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 |
| Enc_43 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 28 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| Enc_44 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 28 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |
| Enc_45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 26 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| Enc_46 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 17 | 4 | 1 | 1 | 2 | 8 |
| Enc_47 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_48 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_49 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 42 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 |
| Enc_50 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 25 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_51 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 32 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |

| | D3: OPORTUNIDADES DE DESARROLLO | | | | | D4: RELACIONES SOCIALES Y TIEMPO LIBRE | | | | | | D5: RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | |
|--------|---------------------------------|----------|----------|----------|-----------|--|----------|----------|----------|----------|-----------|--|---------|----------|----------|-----------|
| | Preg. 6 | Preg. 10 | Preg. 31 | Preg. 37 | SUB TOTAL | Preg. 7 | Preg. 12 | Preg. 21 | Preg. 24 | Preg. 34 | SUB TOTAL | Preg. 3 | Preg. 9 | Preg. 15 | Preg. 16 | SUB TOTAL |
| Enc_1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 1 | 1 | 2 | 7 |
| Enc_3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 |
| Enc_4 | 3 | 2 | 4 | 1 | 10 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 |
| Enc_5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 14 | 4 | 2 | 2 | 3 | 11 |
| Enc_6 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 |
| Enc_7 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 |
| Enc_8 | 3 | 1 | 1 | 4 | 9 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 19 | 2 | 3 | 2 | 4 | 11 |
| Enc_9 | 2 | 2 | 3 | 1 | 8 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 1 | 3 | 9 |
| Enc_10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_11 | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| Enc_12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 17 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 |
| Enc_13 | 5 | 3 | 4 | 4 | 16 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 18 | 4 | 4 | 5 | 3 | 16 |
| Enc_14 | 2 | 2 | 1 | 3 | 8 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 17 | 2 | 2 | 2 | 4 | 10 |
| Enc_15 | 4 | 1 | 2 | 3 | 10 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 20 | 3 | 1 | 1 | 3 | 8 |
| Enc_16 | 1 | 5 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 17 | 4 | 1 | 1 | 3 | 9 |
| Enc_17 | 1 | 5 | 2 | 4 | 12 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 15 | 4 | 1 | 1 | 3 | 9 |
| Enc_18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 16 | 4 | 3 | 2 | 4 | 13 |
| Enc_19 | 1 | 4 | 3 | 3 | 11 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 2 | 3 | 4 | 12 |
| Enc_20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 2 | 3 | 4 | 11 |
| Enc_21 | 2 | 1 | 3 | 4 | 10 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 4 | 2 | 12 |
| Enc_22 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 18 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| Enc_23 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 5 | 3 | 3 | 3 | 14 |
| Enc_24 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 19 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| Enc_25 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 18 | 2 | 1 | 1 | 5 | 9 |
| Enc_26 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| Enc_27 | 3 | 4 | 3 | 4 | 14 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 |
| Enc_28 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_29 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 20 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 |
| Enc_30 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 20 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 |
| Enc_31 | 4 | 3 | 5 | 5 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_32 | 3 | 5 | 2 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| Enc_33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 17 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_34 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 |
| Enc_35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 5 | 2 | 1 | 5 | 15 | 5 | 3 | 3 | 5 | 16 |
| Enc_36 | 4 | 3 | 3 | 1 | 11 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 1 | 3 | 10 |
| Enc_37 | 4 | 4 | 5 | 4 | 17 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 19 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 |
| Enc_38 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_39 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 13 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| Enc_40 | 3 | 3 | 2 | 1 | 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 13 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 |
| Enc_41 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 |
| Enc_43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Enc_44 | 4 | 4 | 2 | 4 | 14 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_45 | 2 | 3 | 3 | 2 | 10 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 18 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 |
| Enc_46 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 10 | 4 | 2 | 1 | 4 | 11 |
| Enc_47 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 |
| Enc_48 | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 12 | 4 | 1 | 1 | 3 | 9 |
| Enc_49 | 5 | 4 | 3 | 4 | 16 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 25 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 |
| Enc_50 | 2 | 2 | 2 | 1 | 7 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 12 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 |
| Enc_51 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 |

| | D6: VALORACION DEL TRABAJO | | | | | D7: RECOMPENSAS EXTRINSECAS | | | | | D8: OPORTUNIDADES DE PROMOCION | | | | | |
|--------|----------------------------|---------|----------|----------|-----------|-----------------------------|----------|----------|----------|-----------|--------------------------------|----------|----------|-----------|-------|--------------|
| | Preg. 1 | Preg. 8 | Preg. 19 | Preg. 20 | SUB TOTAL | Preg. 4 | Preg. 11 | Preg. 17 | Preg. 27 | SUB TOTAL | Preg. 25 | Preg. 32 | Preg. 36 | SUB TOTAL | TOTAL | NIVEL |
| Enc_1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 3 | 11 | 132 | MODERADO |
| Enc_2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 | 2 | 2 | 2 | 3 | 9 | 1 | 1 | 2 | 4 | 78 | DESFAVORABLE |
| Enc_3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 | 4 | 1 | 3 | 4 | 12 | 2 | 3 | 5 | 10 | 127 | MODERADO |
| Enc_4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 18 | 3 | 1 | 4 | 4 | 12 | 1 | 4 | 1 | 6 | 113 | MODERADO |
| Enc_5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 103 | MODERADO |
| Enc_6 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 2 | 7 | 101 | MODERADO |
| Enc_7 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 4 | 2 | 3 | 4 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 113 | MODERADO |
| Enc_8 | 4 | 4 | 4 | 5 | 17 | 3 | 1 | 4 | 4 | 12 | 3 | 5 | 1 | 9 | 123 | MODERADO |
| Enc_9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 9 | 101 | MODERADO |
| Enc_10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 2 | 1 | 4 | 11 | 3 | 4 | 1 | 8 | 126 | MODERADO |
| Enc_11 | 3 | 3 | 1 | 2 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 3 | 3 | 8 | 99 | MODERADO |
| Enc_12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 10 | 114 | MODERADO |
| Enc_13 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 10 | 2 | 3 | 3 | 8 | 131 | MODERADO |
| Enc_14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 2 | 1 | 4 | 98 | MODERADO |
| Enc_15 | 5 | 5 | 4 | 4 | 18 | 3 | 1 | 4 | 5 | 13 | 2 | 5 | 2 | 9 | 119 | MODERADO |
| Enc_16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 1 | 3 | 1 | 8 | 4 | 1 | 3 | 8 | 110 | MODERADO |
| Enc_17 | 3 | 4 | 5 | 5 | 17 | 3 | 1 | 1 | 4 | 9 | 3 | 3 | 2 | 8 | 109 | MODERADO |
| Enc_18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 123 | MODERADO |
| Enc_19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 2 | 5 | 4 | 15 | 4 | 2 | 4 | 10 | 120 | MODERADO |
| Enc_20 | 3 | 3 | 3 | 2 | 11 | 2 | 3 | 3 | 3 | 11 | 2 | 3 | 3 | 8 | 110 | MODERADO |
| Enc_21 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 2 | 3 | 5 | 14 | 1 | 3 | 3 | 7 | 110 | MODERADO |
| Enc_22 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 4 | 3 | 9 | 125 | MODERADO |
| Enc_23 | 4 | 5 | 3 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 10 | 136 | FAVORABLE |
| Enc_24 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 1 | 1 | 4 | 9 | 1 | 4 | 2 | 7 | 106 | MODERADO |
| Enc_25 | 5 | 4 | 4 | 3 | 16 | 3 | 1 | 3 | 5 | 12 | 2 | 5 | 1 | 8 | 97 | MODERADO |
| Enc_26 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 5 | 2 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 11 | 117 | MODERADO |
| Enc_27 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 4 | 5 | 4 | 3 | 16 | 2 | 4 | 4 | 10 | 123 | MODERADO |
| Enc_28 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 2 | 3 | 3 | 8 | 115 | MODERADO |
| Enc_29 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 1 | 4 | 1 | 6 | 112 | MODERADO |
| Enc_30 | 4 | 5 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 5 | 13 | 147 | FAVORABLE |
| Enc_31 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 141 | FAVORABLE |
| Enc_32 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 3 | 3 | 2 | 3 | 11 | 5 | 3 | 3 | 11 | 122 | MODERADO |
| Enc_33 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 3 | 4 | 11 | 131 | MODERADO |
| Enc_34 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 3 | 9 | 130 | MODERADO |
| Enc_35 | 5 | 5 | 5 | 5 | 20 | 1 | 1 | 1 | 5 | 8 | 1 | 5 | 1 | 7 | 118 | MODERADO |
| Enc_36 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 1 | 1 | 4 | 10 | 4 | 4 | 1 | 9 | 117 | MODERADO |
| Enc_37 | 5 | 5 | 4 | 5 | 19 | 3 | 2 | 3 | 5 | 13 | 4 | 5 | 3 | 12 | 148 | FAVORABLE |
| Enc_38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 11 | 139 | FAVORABLE |
| Enc_39 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 3 | 3 | 3 | 9 | 112 | MODERADO |
| Enc_40 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 1 | 3 | 1 | 5 | 97 | MODERADO |
| Enc_41 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 3 | 1 | 3 | 4 | 11 | 3 | 4 | 1 | 8 | 133 | MODERADO |
| Enc_42 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 4 | 3 | 2 | 3 | 12 | 1 | 5 | 2 | 8 | 119 | MODERADO |
| Enc_43 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 9 | 113 | MODERADO |
| Enc_44 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 2 | 4 | 12 | 1 | 4 | 1 | 6 | 121 | MODERADO |
| Enc_45 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 3 | 3 | 2 | 8 | 113 | MODERADO |
| Enc_46 | 3 | 2 | 2 | 4 | 11 | 2 | 1 | 2 | 4 | 9 | 1 | 1 | 1 | 3 | 77 | DESFAVORABLE |
| Enc_47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 2 | 3 | 2 | 11 | 3 | 3 | 2 | 8 | 97 | MODERADO |
| Enc_48 | 3 | 4 | 1 | 4 | 12 | 4 | 1 | 1 | 5 | 11 | 3 | 1 | 1 | 5 | 86 | MODERADO |
| Enc_49 | 3 | 5 | 5 | 5 | 18 | 5 | 4 | 4 | 5 | 18 | 5 | 5 | 4 | 14 | 169 | FAVORABLE |
| Enc_50 | 2 | 4 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 1 | 4 | 10 | 1 | 4 | 1 | 6 | 96 | MODERADO |
| Enc_51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 5 | 15 | 3 | 4 | 4 | 11 | 140 | FAVORABLE |

FORMATOS DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DISEÑO DEL TRABAJO | | | | | | | |
| 1 | Participar en el diseño del puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tener autonomía en el desarrollo de las actividades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Participar activamente en el establecimiento de objetivos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Variedad en las actividades del trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Tener un plan de trabajo claro | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Tener una opinión propia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | REALIZACION PERSONAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Encontrar motivador el trabajo que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Sentir que el trabajo es el adecuado para ti | | | ✓ | | ✓ | | |
| | OPORTUNIDADES DE DESARROLLO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Posibilidad de actualización permanente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Participación en programas de perfeccionamiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | RELACIONES SOCIALES Y TIEMPO LIBRE | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | Disponer de suficiente tiempo para la familia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 20 | Disponer de suficiente tiempo libre | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 21 | Tener un horario flexible | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 22 | Tener buenas relaciones con los superiores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | |
| 23 | Ser apreciado laboralmente por tus colegas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 24 | Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 25 | Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 26 | Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| VALORACION DEL TRABAJO | | | | | | |
| 27 | Tener prestigio o status social | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 28 | Sentir que estás realizando algo valioso | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 29 | Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 30 | Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| RECOMPENSAS EXTRINSECAS | | | | | | |
| 31 | Obtener un buen salario | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 32 | Reconocimiento económico del rendimiento laboral | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 33 | Disponer de una buena seguridad social | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 34 | Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| OPORTUNIDADES DE PROMOCION | | | | | | |
| 35 | Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 36 | Tener superiores competentes y justos | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 37 | Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiente*

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dni Mg: *KAREN LIZETH ALFARO MENDOZA* DNI: *40160188*

Especialidad del validador: *Psicología* DNI: *999271010*

11 de 07 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

KAREN LIZETH ALFARO MENDOZA
 DNI: 40160188
 CEL: 999271010
 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DISEÑO DEL TRABAJO | | | | | | | |
| 1 | Participar en el diseño del puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tener autonomía en el desarrollo de las actividades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Participar activamente en el establecimiento de objetivos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Variedad en las actividades del trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Tener un plan de trabajo claro | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Tener una opinión propia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | REALIZACION PERSONAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Encontrar motivador el trabajo que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Sentir que el trabajo es el adecuado para ti | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | OPORTUNIDADES DE DESARROLLO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Posibilidad de actualización permanente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Participación en programas de perfeccionamiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | RELACIONES SOCIALES Y TIEMPO LIBRE | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | Disponer de suficiente tiempo para la familia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION LABORAL

| Nº | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DISEÑO DEL TRABAJO | | | | | | | |
| 1 | Participar en el diseño del puesto de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 2 | Trabajo bajo políticas de personal consistentes e inteligentes | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 3 | Tener autonomía en el desarrollo de las actividades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 4 | Contar con los suficientes medios técnicos y materiales exigidos por el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 5 | Participar activamente en el establecimiento de objetivos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 6 | Variedad en las actividades del trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 7 | Contar con el asesoramiento y ayuda de expertos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 8 | Tener un plan de trabajo claro | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 9 | Tener una opinión propia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | REALIZACION PERSONAL | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | Encontrar motivador el trabajo que realizas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 11 | Sentir que el trabajo te ayuda a lograr tus necesidades y metas | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 12 | Sentir que el trabajo es adecuado a tus habilidades y talentos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 13 | Sentir que el trabajo es el adecuado para ti | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | OPORTUNIDADES DE DESARROLLO | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Posibilidad de desarrollar nuevas habilidades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 15 | Posibilidad de actualización permanente | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 16 | Participación en programas de perfeccionamiento | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 17 | Posibilidad de ser experto en un tipo de trabajo especializado. | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| | RELACIONES SOCIALES Y TIEMPO LIBRE | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 18 | Disponer de suficiente tiempo para la familia | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |
| 19 | Tener buenas relaciones con los compañeros de trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | |

| | | | | | | | | | |
|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 20 | Disponer de suficiente tiempo libre | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 21 | Tener un horario flexible | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| 22 | Tener buenas relaciones con los superiores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | | |
| RECONOCIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | | | |
| 23 | Ser apreciado laboralmente por tus colegas | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 24 | Reconocimiento de la calidad de tus actuaciones profesionales por parte de los superiores | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 25 | Obtener reconocimiento de los superiores por el trabajo bien hecho | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 26 | Sentir que tu rendimiento laboral es el adecuado a tus posibilidades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| VALORACION DEL TRABAJO | | | | | | | | | |
| 27 | Tener prestigio o status social | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 28 | Sentir que estás realizando algo valioso | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 29 | Alta valoración de tu trabajo por parte de los amigos y conocidos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 30 | Desarrollar un trabajo del que tu familia se sienta orgullosa | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| RECOMPENSAS EXTRINSECAS | | | | | | | | | |
| 31 | Obtener un buen salario | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 32 | Reconocimiento económico del rendimiento laboral | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 33 | Disponer de una buena seguridad social | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 34 | Contar con la adecuada seguridad e higiene en el trabajo | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| OPORTUNIDADES DE PROMOCION | | | | | | | | | |
| 35 | Posibilidad de avanzar de forma rápida y justa | Si | No | Si | No | Si | No | Si | No |
| 36 | Tener superiores competentes y justos | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| 37 | Posibilidad de promoción sobre la base del propio rendimiento y habilidades | ✓ | | ✓ | | ✓ | | ✓ | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Hay Suficiencia*

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: *DR. Santos Palacios* DNI: *22760265*

Especialidad del validador: *DR. Santos Palacios (REG. CIP 90233)*

24 de 07 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad